

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI UNIT PELAYANAN
TERPADU TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR
PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN PANGKEP**

SKRIPSI



ANDI SUKRI

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR
MAKASSAR
2017**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing yang ditunjuk berdasarkan Surat Persetujuan Dekan fakultas Ekonomi Universitas Negeri Makassar No ~~0657~~⁰⁶⁵⁷/UN36.22/PL/2017. Untuk membimbing saudara :

Nama : ANDI SUKRI

Nim : 1393142062

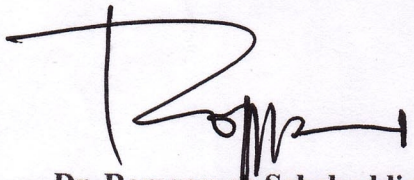
Jurusan/prodi : MANAJEMEN

Judul skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI UNIT PELAYANAN TERPADU TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN PANGKEP.**

Menyatakan bahwa skripsi ini telah diperiksa dan dapat diujikan di depan Panitia ujian skripsi Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Makassar.

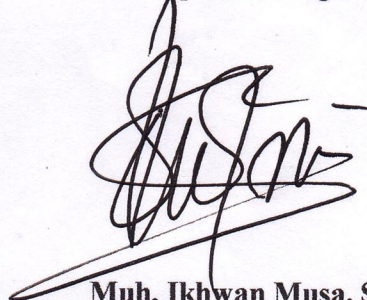
Makassar, / /2017

Pembimbing I



Dr. Romansyah Sahabuddin, SE., M.Si
NIP. 19630715 1 98811 1 001

pembimbing II



Muh. Ikhwan Musa, SE., M.Si
NIP 19710216 200700 1 001

PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Tugas Akhir ini diajukan oleh Andi Sukri dengan Nomor Induk Mahasiswa 1393142062, berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Unit Pelayanan Terpadu Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Pemerintah Daerah Di Kabupaten Pangkep” telah diterima oleh Panitia Ujian Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Makassar, berdasarkan surat keputusan Dekan Fakultas Ekonomi Nomor: 6844/UN.36.22/KM/2017 tanggal, 27 Oktober 2017 untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, pada Program Studi Manajemen Universitas Negeri Makassar pada hari Jumat, 27 Oktober 2017

Disahkan oleh :
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Makassar

DR. H. Muhammad Azis, M.Si
NIP. 19591231 198601 1 005

Panitia Ujian :

1. Ketua : Dr. H. Muhammad Azis, M.Si. (.....)
2. Wakil Ketua : Sahade, S.Pd., M.Pd (.....)
3. Sekretaris : Muh. Ilham Wardhana, SE., MMkt. Mgt (.....)
4. Pembimbing I : Dr. Romansyah Sahabuddin, SE., M.Si (.....)
5. Pembimbing II : Muh. Ichwan Musa, SE., M.Si (.....)
6. Penguji I : Uhud Darmawan, SE., M.Si (.....)
7. Penguji II : Dr. Agung Widhi Kurniawan, ST., MM (.....)

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, menyatakan:

Nama Mahasiswa : Andi Sukri
NIM : 1393142062
Tempat/Tanggal Lahir : Pangkep, 20 Mei 1995
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Skripsi yang berjudul:

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Unit Pelayanan Terpadu
Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Pemerintah Daerah Di
Kabupaten Pangkep**

Dengan dosen pembimbing masing-masing:

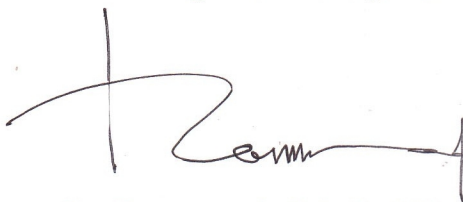
1. **Dr. Romansyah Sahabuddin, SE., M.Si**
2. **Muh. Ichwan Musa, Se., M.Si**

Benar adalah hasil karya sendiri, bebas dari unsur ciplakan/plagiat. Pernyataan ini dibuat dalam keadaan sadar dan apabila dikemudian hari ditemukan ketidakbenaran, maka saya bersedia dituntut di dalam/di luar pengadilan dan menanggung segala risiko yang diakibatkannya.

Demikian surat pernyataan ini dibuat sebagai tanggung jawab formal untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 07 November 2017

Diketahui oleh,
Ketua Prog. Studi Manajemen



Dr. Romansyah Sahabuddin, SE., M.Si
NIP. 19630715 198811 1 001

Yang membuat pernyataan,



Andi Sukri
NIM. 1393142062

MOTTO

*“Semangat mencari ilmu, selamat dalam hidup, sebab Kecerdasan
berfikir akan tercermin pada akhlak yang mulia”*
(Andi Sukri)

*“Selalu ada harapan bagi mereka yang berdoa dan selalu ada jalan
bagi mereka yang mau berusaha maka berusaha sambil berdoa
adalah kunci meraih asa”*
(Andi sukri)

*“Manusia tidak merancang untuk gagal, mereka gagal untuk
merancang”*
(William J. Siegel)

Skripsi ini kupersembahkan kepada :

Ayah dan Ibu

Saudara-saudaraku, keluarga besar, sahabat-sahabatku

Serta orang-orang tercinta, terima kasih atas segala pengorbanan

Yang diberikan selama ini.

ABSTRAK

ANDI SUKRI, 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Unit Pelayanan Terpadu Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Pemerintah Daerah Kabupaten Pangkep. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Makassar. Dibimbing oleh **Romansyah Sahabuddin** dan **Muh. Ikhwan Musa**.

Penelitian bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Unit Pelayanan Terpadu secara parsial dan simultan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Pemerintah Daerah Kabupaten Pangkep. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Masyarakat yang bersentuhan langsung dengan sistem Pelayanan KPT kabupaten Pangkep. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode observasi, dokumentasi dan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisa regresi berganda dan Analisis Koefisien Korelasi Ganda dengan menggunakan program *IMB Statistical for Product and Service Solution* (SPSS) versi 16.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hubungan atau pengaruh secara sendiri-sendiri atau parsial hanya variabel kualitas pelayanan berupa jaminan (*assurance*) pegawai unit pelayanan terpadu yang memiliki pengaruh yang nyata atau signifikan terhadap kepuasan masyarakat sedangkan secara simultan, dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen yaitu Keandalan (*Realibility*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Perhatian (*Emphaty*) dan Berwujud (*Tangible*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh,

Puji syukur senantiasa saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas nikmat rezki, rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini serta tidak lupa Shalawat dan salam atas junjungan Rasulullah Muhammad SAW. Alhamdulillah skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI UNIT PELAYANAN TERPADU TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN PANGKEP”** dapat diselesaikan, dimana skripsi ini menjadi persyaratan dalam memperoleh gelar kesarjaan strata satu (S1) Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi, Program Studi Manajemen, Universitas Negeri Makassar.

Untuk mempermudah penulisan dan pembahasan selanjutnya, maka penulis menyusun Skripsi ini dengan sistematika sebagai berikut: Bab. I Pendahuluan, yang terdiri atas Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian. Bab. II yang meliputi Tinjauan Pustaka, Kerangka Pikir dan Hipotesis,. Bab. III Metode Penelitian, yang terdiri atas Variabel Penelitian dan Desain Penelitian, Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel, Populasi dan Sampel, Teknik Pengumpulan Data, Uji Validitas dan Reliabilitas. Bab. IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, yang

meliputi Gambaran Umum Objek Penelitian dan Pembahasan Data Hasil Penelitian. Bab. V yang meliputi Kesimpulan dan Saran.

Penulis menyadari bahwa selama menyelesaikan skripsi ini tidak sedikit hambatan dan rintangan yang dihadapi, akan tetapi dengan pertolongan Allah SWT. yang datang lewat dukungan dari berbagai pihak secara langsung maupun tidak langsung sehingga seluruhnya dapat berjalan dengan baik. Untuk itu, melalui kesempatan ini penulis menghanturkan penghargaan dan terimakasih setinggi-tingginya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Husain Syam, M.TP. Rektor Universitas Negeri Makassar yang telah memberikan kesempatan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan pendidikan di Universitas Negeri Makassar.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Azis, M.Si, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Makassar, serta para pembantu dekan yang telah memberikan kemudahan dalam rangka penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Romansyah Sahabuddin, SE., M.Si, Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Makassar sekaligus sebagai penasehat akademik saya serta sebagai pembimbing I saya yang telah memberikan segala arahan dan perbaikan dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak Muh. Ikhwan Musa, SE., M.Si sebagai pembimbing II atas kesediaan beliau meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan saran dan motivasi bagi penulis.

5. Bapak Uhud Darmawan Natsir., SE., M.Si sebagai penguji I yang memberikan arahan, kritikan dan saran bagi penulis sehingga menjadi acuan bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi dengan baik.
6. Bapak Dr. Agung Widhi Kurniawan, ST., MM sebagai penguji II yang memberikan arahan, kritikan dan saran bagi penulis sehingga menjadi acuan bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi dengan baik.
7. Bapak/Ibu Dosen serta seluruh staf Fakultas Ekonomi Khususnya Dosen program Studi Manajemen yang telah membekali ilmu yang berharga kepada penulis dalam proses perkuliahan dan akademik. Semoga semuanya bernilai amal jariyah di sisi Allah SWT Aamiin.
8. Terima kasih kepada Pimpinan dan seluruh pegawai Unit Pelayanan Terpadu dan Pemerintah Kabupaten Pangkep.
9. Terima kasih kepada Bapak Widhi Nugraha.,SE yang telah memberikan ilmu dan arahan yang sangat berharga dalam penyelesaian studi ini.

Penulis menyadari bahwa tiada suatu yang dapat penulis berikan sebagai tanda terima kasih dan balas jasa sepantasnya selain berdoa semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlimpah atas segala budi baik, kasih sayang dan pengorbanan yang telah diberikan kepada penulis.

Makassar, Agustus 2017

ANDI SUKRI

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Hasil Penelitian	9
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PIKIR	10
A. Tinjauan Pustaka	10
B. Kerangka Pikir	39
C. Hipotesis	40
BAB III : METODE PENELITIAN	41

A. Lokasi Penelitian	41
B. Variabel dan Desain Penelitian	41
C. Defenisi Operasional dan Pengukuran Variabel	42
D. Populasi dan Sampel	46
E. Teknik Pengumpulan Data	47
F. Teknik Analisis Data	47
BAB IV : PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	54
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	54
B. Penyajian Data Hasil Penelitian	57
C. Pembahasan	68
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	73
A. Kesimpulan	73
B. Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN-LAMPIRAN	78
RIWAYAT HIDUP	91

DAFTAR TABEL

Nomor	JUDUL	Halaman
1.	Jenis Keluhan Pelayanan	6
2.	Daftar Pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Tahun 2017	6
3.	Jenis Pelayanan dan Standar Waktu	7
4.	Penggolongan Tingkat Pendidikan Masyarakat	58
5.	Penggolongan Jenis Pekerjaan Masyarakat	58
6.	Keandalan (<i>Realibility</i>) pada Kantor Unit Pelayanan Terpadu Pemerintah Daerah di Kabupaten Pangkep	59
7.	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) pada Kantor Unit Pelayanan Terpadu Pemerintah Daerah di Kabupaten Pangkep	60
8.	Jaminan (<i>Assurance</i>) pada Kantor Unit Pelayanan Terpadu Pemerintah Daerah di Kabupaten Pangkep	61
9.	Perhatian (<i>Emphaty</i>) pada Kantor Unit Pelayanan Terpadu Pemerintah Daerah di Kabupaten Pangkep	62
10.	Berwujud (<i>Tangible</i>) pada Kantor Unit Pelayanan Terpadu Pemerintah Daerah di Kabupaten Pangkep	63
11.	Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Pegawai Kantor Unit Pelayanan Terpadu di Kabupaten Pangkep	63
12.	Tabel Persamaan Regresi	64
13.	Output koefisien korelasi	65
14.	Uji Normalitas Data	66
15.	Tabel ANOVA (Uji F)	67

DAFTAR GAMBAR

Nomor	JUDUL	Halaman
1.	Skema Kerangka Pikir	39
2.	Bagan Desain Penelitian	42

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	JUDUL	Halaman
1.	Usulan Judul Skripsi	79
2.	Surat Persetujuan Judul.....	80
3.	Surat Permohonan Izin Pra Penelitian	82
4.	Surat Izin Penelitian Pemerintah Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan	83
5.	Surat Izin Penelitian Kantor Kesatuan Bangsa Dan Politik Pemerintah Daerah Kabupaten pangkep	84
6.	Kuesioner	85
7.	Hasil Olahan Data SPSS 16.0 for windows	89
8.	Riwayat Hidup	91

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam kehidupan bernegara, berbangsa dan bermasyarakat, berjalan suatu sistem birokrasi pemerintahan yang didalamnya mengatur kepentingan umum antara masyarakat dan pemerintah dalam berbagai aspek kehidupan. Hal ini berarti bahwa terdapat hubungan dan interaksi pemerintah sebagai pelayan kepada masyarakat, abdi negara, penentu kebijakan, bertugas mengatur masyarakat secara adil dan merata.

Pelayanan publik diartikan pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan terhadap organisasi itu sesuai dengan aturan pokok atau tata cara yang telah ditetapkan. Dilihat dari pengertian di atas telah didefinisikan dengan jelas bahwa keberhasilan sebuah organisasi dilihat dari pelayanannya, apakah memuaskan atau tidaknya suatu pelayanan yang diberikan.

Aparatur pemerintah mempunyai peranan penting sebagai pelayan/abdi masyarakat secara berkelanjutan memberikan pelayanan kepada masyarakat terus mengalami pembaruan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan.

Aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat akhir-akhir ini memiliki *image* buruk di mata masyarakat. Karena pelayanan yang diberikan oleh pemerintah belum memuaskan sehingga pelayanan yang diberikan termasuk

kategori pelayanan yang “buruk” seperti ketepatan waktu. Contoh tersebut menjadi salah satu variabel penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan antara masyarakat kepada pemerintah. Hal-hal yang menjadi faktor penghambat terciptanya pelayanan publik yang baik adalah faktor utamanya birokrasi terlalu panjang dinilai terlalu berbelit-belit. Padahal masyarakat menginginkan pelayanan murah, cepat, tersedia, menyenangkan dan responsif yang mengedepankan nilai-nilai akuntabilitas, keadilan, transparansi dan memberikan kepastian hukum atas produk barang dan jasa yang dihasilkan oleh setiap pemberi dan penyedia pelayanan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan. Maka untuk memenuhi keinginan masyarakat akan pelayanan publik yang berkualitas dengan hasil yang efektif tidak dapat diabaikan keberadaannya. Dalam kenyataan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik sering bermasalah dilihat dari segi kepuasan pelayanan. Hal ini tampak dari ketidakpastian waktu, tidak transparan, kurang efisien, serta kadang-kadang pembiayaan yang tidak masuk akal dan alasan lain yang menjadi masalah yang sering menjadi keluhan publik terkait pelayanan birokrasi pemerintahan oleh oknum aparat diantaranya adalah memperlambat proses izin, mencari berbagai dalih, seperti kurang-lengkapan dokumen pendukung, keterlambatan pengajuan permohonan dan dalih lain yang sejenis, alasan kesibukan melaksanakan tugas lain, sulit dihubungi, senantiasa memperlambat dengan

menggunakan kata-kata “sedang diproses”. Semua itu seakan-akan menjadi fenomena yang melekat kepada pemerintah.

Seharusnya fenomena pelayanan tersebut tidak terjadi dalam pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan kepentingan masyarakat. Birokrasi dihadapkan kepada bagaimana menghadapi tantangan dan juga peluang yang ada untuk melakukan reformasi sistem administrasi publik dan pemerintah ke arah peningkatan kualitas pelayanan publik yang berorientasi pada pemberdayaan dan partisipasi masyarakat yang tinggi.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh suatu fakta yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh suatu birokrasi pemerintahan belum dilaksanakan secara optimal, dapat dilihat dari beberapa permasalahan, sebagai contoh diantaranya yaitu prosedur pembuatan Kartu Keluarga (KK) yang berbelit-belit yaitu harus ke RT, RW, Kelurahan atau Desa baru ke Kecamatan lalu ke bagian unit pelayanan publik Pemerintah Daerah setempat. Permasalahan tersebut diduga muncul karena birokrasi pemerintahan kurang cakap dalam menerapkan keahliannya sebagai suatu alat birokrasi yang seharusnya menerapkan prinsip efektifitas dalam pelayanannya. Dalam beberapa hal birokrasi cenderung miskin ide-ide untuk menyederhanakan prosedur pelayanan publik yang ada dan menemukan solusi terhadap permasalahan tersebut. Sehingga masyarakat merasa enggan untuk mengurus sendiri dan lebih memilih mempergunakan jasa orang lain yang memiliki akses kedekatan dengan oknum birokrasi.

Permasalahan lain yaitu seringkali dalam hal pengurusan selesai dalam waktu relatif lama. Masyarakat yang sangat membutuhkan pelayanan publik tertentu dalam waktu cepat guna untuk keperluan tertentu sangat dirugikan dengan tidak terselesaikan tepat pada waktunya tersebut. Hal ini bertolak belakang dengan asas cepat yang seyogyanya dimiliki oleh birokrasi pemerintahan. Salah satu penyebabnya adalah kurangnya tanggung jawab yang dimiliki oknum aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Selain itu, masyarakat kurang begitu mengetahui tentang prosedur yang harus dijalani. Tahapan-tahapan prosedural ini kurang tersosialisasikan kepada masyarakat. Hal ini menunjukkan adanya sosialisasi yang kurang tentang pelaksanaan prosedur yang benar yang harus dijalani dalam mendapatkan layanan pemerintah, khususnya dalam unit pelayanan publik. Dalam beberapa hal tidak ada sanksi yang tegas dari masyarakat yang membuat birokrasi seakan dimanjakan dalam melaksanakan tugas-tugas pelayanannya kepada masyarakat.

Dengan diberlakukannya Undang-undang No 22 Tahun 1999 tentang otonomi daerah sedikit banyak telah merubah struktur kelembagaan maupun kinerja pemerintah daerah di Indonesia. Hal ini merupakan sebuah bagian dari proses bergulirnya reformasi birokrasi pemerintahan di Indonesia.

Dalam rangka pelaksanaan otonomi, pemerintah daerah memiliki tanggungjawab selain meningkatkan kesejahteraan masyarakat, juga mengedepankan kualitas pelayanan masyarakat yang berkelanjutan. Selama ini perilaku birokrasi lebih bersikap tradisional bahkan feodalistis. Dalam

pandangan birokrasi yang demikian, birokrasi berada di atas rakyat dan bukan di tengah-tengah rakyat. Dalam kultur feodal seperti ini, menumbuhkan budaya nepotisme. Sehingga kepentingan masyarakat yang seharusnya diberikan secara adil dan merata tersisihkan oleh faktor kekerabatan atau kedekatan, sehingga hanya orang yang memiliki akses kedekatan inilah yang mendapatkan layanan pemerintah secara prima.

Berkaitan dengan hal tersebut Suradinata (1997:83) bahwa:

Kalau kita melihat apa yang terjadi sekarang ini, banyak aparatur pemerintah yang nampaknya semakin jauh dari peran utamanya sebagai pelayan masyarakat, dan lebih cenderung berperan sebagai penguasa, bahkan minta dilayani oleh masyarakat.

Kurang optimalnya pelayanan pada masyarakat terjadi di berbagai tingkat dan sektor pemerintahan yang banyak dikeluhkan oleh masyarakat. Hampir segala bentuk layanan yang disediakan oleh pemerintah, dalam kehidupan sehari-hari baik itu PAM, listrik, telepon, pengurusan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan sebagainya sering berakhir dengan kekecewaan. Banyaknya keluhan dari berbagai pihak disampaikan melalui media massa. Salah satunya yang terjadi di Kantor Pemerintah Daerah Kabupaten Pangkep, dalam hal pelayanan publik yang diselenggarakan oleh aparat/pegawai Pemerintah Daerah Kabupaten Pangkep khususnya pada Kantor Unit Pelayanan Terpadu. Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Kabupaten Pangkep sebagai satuan unit kerja yang secara khusus menyelenggarakan pelayanan kepada publik/masyarakat berupa pelayanan perizinan, diharapkan dalam pelaksanaannya dapat memberikan kualitas.

pelayanan yang prima kepada masyarakat. Maka dari itu perbaikan dan pengembangan secara administrasi dan teknis seyogyanya terus dioptimalkan.

Beberapa jenis keluhan yang berhubungan dengan pelayanan publik di KPT Kabupaten Pangkep sebagai berikut :

Tabel 1. Jenis Keluhan Pelayanan

Per Tanggal 1 Januari 2016 – 1 Januari 2017

No	Jenis Keluhan Pelayanan	Jumlah (Orang)
1	Keterlambatan penyelesaian dokumen izin	45
2	Penyampaian informasi yang kurang jelas	11
3	Pegawai kurang tanggap melayani	26
Jumlah		82

Sumber : Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Pangkep Tahun 2017.

Adapun jumlah pegawai KPT Kabupaten Pangkep dalam menjalankan penyelenggaraan pelayanan publik sebagai berikut :

Tabel 2. Daftar Pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Tahun 2017

No	Tugas dan Fungsi	Jumlah (Orang)	Keterangan
1	Kepala Kantor	1	Eselon III-a
2	Kasubag TU	1	Eselon IV-a
3	Kepala Seksi	3	Eselon IV-a
4	Staf Seksi	7	PNS
5	Bendahara Pengeluaran	1	PNS
6	Bendahara Penerimaan	1	PNS
7	Administrasi/Supervisor Sistem	1	PTT
8	Petugas Layanan Informasi	1	PTT
9	Petugas Layanan Pengaduan	1	PTT
10	Petugas Loker	5	PTT
11	Operator Petugas Sistem	7	PTT
12	Operator Komputer Mobil Keliling	3	PTT
13	Petugas Kurir	1	PTT
14	Sopir Mobil Pelayanan Keliling	1	PTT
15	Sopir Operasional Lapangan	1	PTT
16	Petugas Cleaning Service	1	PTT
17	Petugas Keamanan	4	PTT
Jumlah		40	

Sumber : Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Pangkep Tahun 2017.

Adapun total jenis-jenis pelayanan perizinan yang diselenggarakan

KPT Kabupaten Pangkep yaitu :

Tabel 3. Jenis Pelayanan dan Standar Waktu

No	Jenis Pelayanan	Standar Waktu (Hari)
1	Izin Prinsip/Persetujuan Prinsip	10
2	Izin Lokasi	10
3	Izin Gangguan (HO)	6
4	Surat Izin Tempat Usaha (SITU)	6
5	Izin Usaha Industri (IUI)	6
6	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	3
7	Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	3
8	Tanda Daftar Industri (TDI)	3
9	Tanda Daftar Gudang (TDG)	3
10	Izin Usaha Penggilingan Padi, Huller dan Penyosohan Beras	6
11	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	3
12	Izin Rumah Bersalin	5
13	Izin Balai Pengobatan	7
14	Izin Klinik	7
15	Izin Pendirian Apotik	3
16	Izin Pendirian Optik	3
17	Izin Pendirian Toko Obat	3
18	Izin Praktek Bersama Dokter Umum/Gigi	5
19	Izin Praktek Bersama Dokter Spesialis	5
20	Izin Praktek Dokter Umum/Gigi	5
21	Izin Praktek Dokter Spesialis	5
22	Izin Praktek Bidan	3
23	Izin Praktek Perawat	3
24	Izin Praktek Perawat Gigi	3
25	Izin Kerja Perawat	3
26	Izin Kerja Perawat Gigi	3
27	Izin Kerja Apoteker	3
28	Izin Kerja Asisten Apoteker	3
29	Izin Praktek Fisioterapi	3

Sumber : Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Pangkep Tahun 2017.

Fenomena pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah menunjukkan gejala yang hampir sama di berbagai sektor pelayanan pemerintah yang berujung pada ketidakpuasan masyarakat sebagai konsumen.

Berdasarkan latar belakang penelitian, penulis tertarik untuk meneliti hubungan kualitas pelayanan pegawai unit pelayanan terpadu terhadap kepuasan masyarakat dengan mengajukan judul penelitian: **Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Unit Pelayanan Terpadu terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Pemerintah Daerah di Kabupaten Pangkep.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka masalah penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah faktor-faktor kualitas pelayanan secara sendiri-sendiri atau parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Pemerintah Daerah Kabupaten Pangkep?
2. Apakah faktor-faktor kualitas pelayanan secara bersama-sama atau simultan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Pemerintah Daerah Kabupaten Pangkep.

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh faktor-faktor kualitas pelayanan secara sendiri-sendiri atau parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Pemerintah Daerah Kabupaten Pangkep.

2. Untuk mengetahui pengaruh faktor-faktor kualitas pelayanan secara bersama-sama atau simultan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Pemerintah Daerah Kabupaten Pangkep.

D. Manfaat Hasil Penelitian

Manfaat yang akan diperoleh dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Pemerintah Daerah, sebagai bahan masukan bagi Kepala Pemerintah Daerah/Bupati Kabupaten Pangkep dan instansi terkait dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta dari hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di masa yang akan datang.
2. Bagi penulis, merupakan sarana peningkatan kemampuan ilmiah, akan menambah pengetahuan, keterampilan dan pengalaman sekaligus penelitian maupun sebagai upaya pembelajaran menulis karya ilmiah berupa skripsi untuk menyelesaikan studi pada program Strata Satu (S1).
3. Bagi pembaca, sebagai sebuah hasil kajian yang dapat memperluas wawasan dan menarik untuk terus digali dan dikembangkan mengenai kualitas pelayanan pegawai unit pelayanan terpadu dan tingkat kepuasan masyarakat dalam hal pelayanan pada Kantor Pemerintah Daerah di Kabupaten Pangkep, serta sebagai bahan informasi bagi pihak lain yang akan melakukan penelitian tentang masalah yang sama.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PIKIR

A. Tinjauan Pustaka

1. Konsep Pelayanan dan Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Kegiatan pelayanan dalam suatu organisasi memiliki peran penting dan strategis, terutama bagi organisasi yang berorientasi pada pelayanan jasa. Hal itu tercermin pada pengertian pelayanan yang dikemukakan oleh Moenir (2000:26) bahwa:

Pelayanan Umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Dalam membahas pelayanan publik, sebaiknya terlebih dahulu dibahas mengenai pengertian pelayanan. Arti pelayanan secara etimologis dalam kamus bahasa Indonesia karangan Poerwadarminta (1995: 571), yaitu:

Berasal dari kata layan berarti membantu menyiapkan/mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai berikut:

- a. Perihal/cara melayani
- b. Servis/jasa
- c. Sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Maka pelayanan dapat diartikan sebagai perbuatan yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain.

Pelayanan pada hakekatnya adalah serangkaian kegiatan karena itu pelayanan merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Selanjutnya definisi pelayanan menurut Kotler (1994: 464) adalah sebagai berikut:

Service is any act or performance that one part can offer to another is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. (Jasa adalah kegiatan atau tindakan yang dapat menawarkan kepada orang lain sesuatu yang tak terukur yang esensial dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun).

Oleh karena itu, pelayanan sering diartikan sebagai kaitan mengurus, menyiapkan sesuatu baik barang ataupun jasa terhadap para pengguna (*stake holder*), pelanggan (*user*), konsumen, masyarakat dan sebagainya. Kata pelayanan tersebut identik dengan kegiatan organisasi atau lembaga yang mengabdikan atau berorientasi kepada pemenuhan kebutuhan masyarakat (*needs social*).

Penilaian atau evaluasi terhadap pelayanan bukan hanya terfokus pada hasil akhirnya saja, tetapi juga cara atau metode serta proses yang dijalankan pada pelayanan tersebut. Karena dari proses pelayanan itulah dimulainya kegiatan pelayanan hingga hasil akhir dari kegiatan pelayanan dapat diketahui dan dideteksi setiap ketidakberesan dan kekurangan dalam pelaksanaannya. Sehingga dapat diketahui fungsi-fungsi manajemen yang telah diharapkan secara benar dan mana-mana yang belum dijalankan dengan efektif dan efisien. Pelayanan yang optimal merupakan bagian integritas dari salah satu tolak ukur kepuasan masyarakat terhadap pemerintah.

Definisi pelayanan menurut Kotler dikutip Sinambela dkk (2006:4)

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Selanjutnya, menurut Sampara dikutip Sinambela dkk (2006:5) bahwa “Pengertian pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau masih secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan”.

Kedua konsep di atas mempunyai pengertian yang sama bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh suatu individu dengan individu lain untuk menciptakan kepuasan kepada pelanggan. Jadi manajemen pelayanan sangat penting dalam suatu organisasi birokrat sebagai pengatur sistem pelayanan untuk menciptakan pelayanan yang prima.

Ratminto dkk (2006:243) beberapa pengertian yang terkait dengan manajemen pelayanan pemerintahan sebagai berikut:

- a. Pelayanan dan perizinan adalah segala bentuk tindakan yang dilakukan pemerintah kepada masyarakat yang bersifat legalitas atau yang melegalkan kepemilikan hak, keberadaan dan kegiatan individu atau organisasi.
- b. Prinsip dasar adalah hal paling penting yang harus diperhatikan oleh pemerintah perlu saat mendesain atau mengevaluasi suatu pelayanan pemerintahan dan perizinan. Prinsip-prinsip ini akan dapat memberikan pedoman tentang perlu atau tidaknya suatu jenis pelayanan pemerintahan dan perizinan diselenggarakan.
- c. Asas pelayanan adalah hal-hal penting yang harus diperhatikan oleh pemerintah pada saat mendesain atau mengevaluasi tata cara dan tata aliran pelayanan pemerintahan dan perizinan. Asas-asas ini akan dapat

memberikan pedoman tentang efektifitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan.

- d. Tata cara pelayanan adalah merupakan ketentuan yang mengatur tentang penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan. Tata cara adalah merupakan terjemahan dari method yang biasanya di-Indonesia-kan menjadi metode atau tata laksana.
- e. Tata aliran adalah merupakan penjelasan tentang urutan hal yang harus dilakukan oleh seseorang pada saat akan mengurus pelayanan pemerintahan dan perizinan tertentu. Ini merupakan terjemahan dari prosedur yang biasanya di-Indonesia-kan.

b. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas tidak dapat dipisahkan dari produk dan jasa atau pelayanan.

Tjiptono dkk (1997: 51) mengutip pendapat Groetsh dan Davis mengemukakan bahwa “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Pengertian kualitas pelayanan dikemukakan oleh Lukman (1999:14) sebagai berikut:

Kualitas Pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik.

Adapun dalam pengertian strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs customers*) berdasarkan kualitas, baik yang konvensional maupun yang lebih strategis. Oleh Sinambela dkk (2006: 6-7) mengemukakan

terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan. bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok :

1. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan keuasan atas penggunaan produk.
2. Kualitas

Agar manajemen pelayanan yang diberikan berkualitas tentu saja kedua kualitas dimaksud harus terpenuhi. Negara berkembang umumnya tidak dapat memenuhi kedua kualitas tersebut sehingga pelayanan publiknya menjadi kurang memuaskan.

Definisi kualitas yang dikemukakan oleh Feigenbaum dikutip Wahyu (2003:6) yaitu:

“Kualitas merupakan keseluruhan karakteristik produk dan jasa yang meliputi *marketing, engineering, manufacture* dan *maintenance*, dimana produk dan jasa tersebut dalam pemakaiannya akan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan”.

Selanjutnya Schenkenbach dikutip Wahyu (2003:8) mengemukakan bahwa “Kualitas ditentukan oleh pelanggan dimana pelanggan menggunakan produk dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan harapannya pada suatu tingkat tertentu yang menunjukkan nilai produk tersebut”.

Beberapa alasan perlunya kualitas bagi organisasi pemerintah maupun swasta yang dikemukakan Wahyu (2003:10) yaitu:

1. Meningkatkan reputasi perusahaan
2. Menurunkan biaya
3. Meningkatkan pangsa pasar
4. Dampak Internasional
5. Adanya dampak pertanggungjawaban produk
6. Peningkatan produk serta mewujudkan kualitas yang dirasakan penting

Secara terinci Mastar dikutip Sinambela dkk (2006:7) mengemukakan berbagai hambatan dalam pengembangan sistem manajemen kualitas antara lain:

1. Ketidadaan komitmen dari manajemen.

2. Ketiadaan pengetahuan dan kekurangpahaman tentang manajemen kualitas bagi aparatur yang melayani.
3. Ketidakmampuan aparatur mengubah kultur yang mempengaruhi kualitas manajemen pelayanan pelanggan.
4. Ketidaktepatan perencanaan manajemen kualitas yang dijadikan pedoman dalam pelayanan pelanggan.
5. Pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan belum dioptimalkan.
6. Ketidakmampuan membangun learning organization, learning by the individuals dalam organisasi.
7. Ketidaksesuaian antara struktur organisasi dengan kebutuhan.
8. Ketidacukupan sumber daya dan dana.
9. Ketidaktepatan sistem penghargaan dan balas jasa bagi karyawan.
10. Ketidaktepatan mengadopsi prinsip manajemen kualitas dalam organisasi.
11. Ketidaktepatan dalam memberikan perhatian pada pelanggan, baik internal maupun eksternal.
12. Ketidaktepatan dalam pemberdayaan dan kerjasama.

Hal-hal yang terinci di atas telah menunjukkan ada gap atau kesenjangan yang terjadi pada berbagai latar belakang permasalahan pelayanan publik yang tidak mendukung manajemen kualitas sehingga terjadi kesenjangan.

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Aparat pemerintah hendaknya memahami variabel-variabel pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik DEPPANAS LAN dikutip Sinambela dkk (2006:8) variabel yang dimaksud adalah:

1. Pemerintahan yang bertugas melayani.
2. Masyarakat yang dilayani pemerintah.
3. Kebijaksanaan yang dijadikan landasan pelayanan publik.
4. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih.

5. *Resources* yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan.
6. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat.
7. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat.
8. Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka.

Menurut Tjiptono dkk (2001:4) mengemukakan pengertian TQM adalah *Total Quality Management* merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atau produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya.

Dalam konsep TQM bukan hanya menyentuh aspek kualitas produk tetapi juga berbicara pemuasan konsumen. Aturan TQM dapat dimanfaatkan dalam birokrasi pemerintah, yaitu:

1. Kualitas adalah pekerjaan setiap orang dalam organisasi agar mampu memberikan pelayanan terbaik.
2. Kualitas muncul dari pencegahan, bukan hasil dari pemeriksaan atau inspeksi.
3. Kualitas menuntut kerjasama yang erat, semua orang dalam organisasi adalah penentu keberhasilan dalam pelaksanaan tugas.
4. Kualitas menuntut perbaikan berkelanjutan. Selanjutnya ditekankan bahwa pada saat diperlukan perubahan, misalnya dalam sistem prosedur, tindakan yang cepat perlu ditempuh agar tidak terjadi keterlambatan dalam mengejar peningkatan kualitas.

Kualitas pelayanan terdiri dari tiga komponen utama menurut Tjiptono dkk (1997: 60) yaitu :

1. Kualitas teknik (*Technical Quality*) yaitu kualitas yang berkaitan dengan kualitas output (keluaran) yang diterima pelanggan.
2. Kualitas fungsional (*Functional Quality*) yaitu kualitas yang berkaitan dengan cara penyampaian suatu jasa.
3. *Corporate Image* yaitu profil reputasi citra umum dan daya tarik khusus suatu perusahaan.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas maka dimensi kualitas pelayanan dikemukakan oleh Zeithaml dikutip Yamit (2001: 10) perspektif kualitas diidentifikasi menjadi lima dimensi karakteristik kualitas jasa yaitu :

1. Bukti Langsung (*Tangibles*) yaitu fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*Assurance*) yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan.
5. Perhatian (*Emphaty*) yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.

Konsep di atas sudah jelas bahwa kualitas pelayanan diperlukan upaya pengembangan dalam memenuhi tuntutan publik yang semakin meningkat. Selalu melakukan inovasi-inovasi baru untuk mewujudkan kualitas pelayanan untuk mencapai kepuasan publik.

c. Kepuasan Konsumen

Tidak ada gunanya menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas kalau tidak dapat menciptakan dan mempertahankan konsumen. Mempertahankan konsumen berarti mengharapkan konsumen melakukan pembelian ulang atas produk dan jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul dikemudian hari. Jika dilihat dari frekuensi pembelian, produk dan jasa yang dibutuhkan konsumen banyak yang dibeli sekali saja (*one time purchased product*), dibeli beberapa kali saja tetapi jarang (*infrequently purchased product*) dan sering dibeli (*frequently purchased product*).

Menurut Kotler, kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler dkk, 2000 : 52). Sedangkan Tse dan Wilton (1998) dalam Luypiyoda (2004:349) kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketiksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Kepuasan pelanggan terhadap suatu produk ataupun jasa, sebenarnya sesuatu yang sulit untuk didapat jika perusahaan atau industri tersebut tidak benar-benar mengerti apa yang diharapkan oleh konsumen. Maka dari itu beberapa ahli mengemukakan pendapat yang berbeda-beda akan hal tersebut.

Menurut Kotler (2000:41) ada empat metode yang bisa digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu :

1. Sistem Keluhan Dan Saran

Perusahaan yang memberikan kesempatan penuh bagi pelanggannya untuk menyampaikan pendapat atau bahkan keluhan merupakan perusahaan yang berorientasi pada konsumen (customer oriented).

2. Survei Kepuasan Pelanggan

Sesekali perusahaan perlu melakukan survei kepuasana pelanggan terhadap kualitas jasa atau produk perusahaan tersebut. Survei ini bertujuan untuk mengetahui kekurangan dan kelebihan perusahaan, terlebih dari faktor layanan yang diberikan.

3. Ghost Shopping

Ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan perusahaan pesaing sehingga dapat dijadikan sebagai bahan perbaikan atau koreksi bagi perusahaan.

4. Analisa Pelanggan Yang Hilang

Metode ini dilakukan perusahaan dengan menghubungi kembali pelanggan yang telah lama tidak berkunjung atau tidak melakukan pembelian lagi di perusahaan tersebut.

- d. Hubungan Antar Variabel

1. Hubungan Tangible dengan kepuasan konsumen

Karena suatu bentuk jasa tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba maka aspek wujud fisik sangat penting sebagai ukuran dari

pelayanan. Pelanggan (masyarakat) akan menggunakan indera penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan.

Hubungan wujud fisik dengan kepuasan konsumen/masyarakat mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik persepsi konsumen terhadap wujud fisik maka kepuasan konsumen juga akan semakin hal ini berbanding sama dengan bagaimana perilaku atau wujud layanan yang diberikan akan mempengaruhi persepsi masyarakat sebagai pengguna jasa layanan dari pihak yang memberikan jasa yang dalam hal ini pegawai Unit Pelayanan Terpadu. Penelitian yang dilakukan oleh Hasan (2006) menyebutkan bahwa variabel *tangible*, *realibility*, *responsiveness*, *emphaty*, *assurance*, berpengaruh positif terhadap kepuasan.

2. Hubungan Reliability dengan Kepuasan Konsumen

Menurut parasuraman dkk. (1998) dalam Lupyoadi dan Hamdani (2006 : 182) berpendapat keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan untuk memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Menurut Zeithaml. Et al. 1985 (Aviliansi dan Wilfridus 1997 : 10) keandalan (*reliability*) adalah pemenuhan janji segera dan memuaskan pelanggan. Atribut yang ada dalam dimensi ini antara lain adalah :

- a. Memberikan pelayanan sesuai janji.
- b. Pertanggungjawaban tentang penanganan konsumen akan masalah pelayanan.
- c. Memberikan pelayanan yang baik saat kesan pertama kepada konsumen, dan tidak membedakannya antara satu sama lain.

- d. Memberikan pelayanan tepat waktu.
- e. Memberikan informasi kepada pelanggan terkait pelayanan yang diberikan.

Hubungan antara keandalan dengan kepuasan konsumen adalah keandalan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. oleh Hasan (2006) menyebutkan bahwa variabel *tangible*, *realibility*, *responsiveness*, *emphaty*, *assurance*, berpengaruh positif terhadap kepuasan.

3. Hubungan responsiveness dengan kepuasan konsumen

Respon atau kesigapan karyawan dalam melayani masyarakat guna memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap terlebih khusus dalam menangani keluhan. Pelayanan yang tidak tanggap sudah pasti akan membuat pengguna jasa merasa tdk puas. Daya tanggap / ketanggapan yang diberikan akan mempengaruhi minat dan daya konsumtif pemakai jasa karena hal ini berkaitan dengan kepuasan yang dirasakan, adapun atribut-atribut yang ada dala dimensi ini adalah sebagai berikut (pasuraman, 2005) dalam Radan (2008) :

- a. Memberikan pelayanan yang cepat.
- b. Kerelaan dalam membantu / menolong konsumen.
- c. Siap dan tanggap dalam menangani respon permintaan dari konsumen.

Hubungan daya tanggap dengan kepuasan adalah daya tanggap mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik persepsi konsuen terhadap daya tanggap perusahaan maka kepuasan

konsumen juga akan semakin tinggi. Oleh Hasan (2006) menyebutkan bahwa variabel *tangible, realibility, responsiveness, emphaty, assurance*, berpengaruh positif terhadap kepuasan.

4. Hubungan assurance dengan kepuasan konsumen

Kotler (2001 : 617) mendefenisikan jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan terhadap produk secara tepat, kesopansantunan karyawan dalam memberi pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap perusahaan.

Jaminan (*assurance*) yang mencakup pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam memberikan rasa nyaman dalam menyampaikan aspirasi dan tentunya mendapat respon yang sesuai dengan apa yang diinginkan masyarakat. Hubungan jaminan dengan kepuasan konsumen yakni semakin baik persepsi konsumen terhadap jaminan yang diberikan oleh perusahaan, maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi dan begitupula sebaliknya, jika jaminan yang diberikan terhadap konsumen buruk maka persepsi konsumenpun juga akan buruk. Oleh Hasan (2006) menyebutkan bahwa variabel *tangible, realibility, responsiveness, emphaty, assurance*, berpengaruh positif terhadap kepuasan.

5. Hubungan Emphaty dengan kepuasan konsumen

Menurut Parasuraman. Dkk. 1998 dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2006:182), perhatian (*emphaty*) yaitu perhatian dengan memberikan sikap yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dan memahami masyarakat sangat dibutuhkan guna memahami keinginan masyarakat konsumen. Jadi dapat disimpulkan bahwa kepedulian / perhatian terhadap segala kebutuhan masyarakat amatlah penting, karena dengan adanya perhatian khusus dan komunikasi yang baik dari pegawai, maka akan berpengaruh juga terhadap kepuasan masyarakat sebagai objek yang dilayani. Oleh Hasan (2006) menyebutkan bahwa variabel *tangible*, *realibility*, *responsiveness*, *emphaty*, *assurance*, berpengaruh positif terhadap kepuasan.

2. Pengertian Pelayanan Publik secara Umum

Pengertian kata “publik” secara etimologis terdapat dalam kamus Inggris-Indonesia yang ditulis oleh Echols dkk (1992:455)., yaitu: 1). Orang banyak (umum), 2). Rakyat”

Dengan demikian dapat pula dipahami bahwa kata “umum” dalam pelayanan umum, tidak lain adalah publik atau dengan kata lain pelayanan umum dan pelayanan publik memiliki pengertian yang sama. Dalam konteks pemerintahan, kata publik/umum merupakan sinonim dari sebutan masyarakat

atau rakyat. Dalam konteks ekonomi, masyarakat bisa diartikan sebagai konsumen yang membutuhkan layanan dari pemerintah.

Pelayanan publik/umum adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah baik instansi swasta, mengingat fungsi utama pemerintah dan swasta adalah melayani masyarakat maka pemerintah dan swasta perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Adapun Anonim (2009:21) mengemukakan bahwa sesuai dengan Keputusan MENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pelayanan Publik yaitu sebagai berikut :

1. Maksud dan Tujuan Pedoman Pelayanan Publik
 - a) Maksud pedoman ini adalah sebagai acuan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik dalam pengaturan dan pelaksanaan kegiatan pelayanan publik sesuai dengan kewenangannya.
 - b) Tujuan pedoman ini adalah untuk mendorong terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik dari pemberi maupun penerima layanan.
2. Hakekat Pelayanan Publik

Keputusan MENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 menyatakan bahwa hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

3. Asas Pelayanan Publik

a) Transparansi

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b) Akuntabilitas

Dapat dipertanggung-jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c) Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d) Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e) Kesamaan hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.

f) Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

4. Kelompok Pelayanan Publik

- a) Kelompok Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap barang dan sebagainya. Dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Pernikahan, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor dan Sertifikat kepemilikan dan penguasaan tanah dan sebagainya.

- b) Kelompok Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk barang/jenis barang yang digunakan oleh publik. Misalnya jaringan telepon, penyediaan listrik, air bersih dan sebagainya.
- c) Kelompok Pelayanan Jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang diperlukan oleh publik. Misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

5. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan Pelayanan Publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar pola penyelenggaraan biaya pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita, pelayanan khusus, biro pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan dan sengketa serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.

6. Prinsip Pelayanan Publik

a) Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b) Kejelasan

- 1) Persyaratan teknik dan administratif pelayanan publik;
- 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
- 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran terhadap biaya pada pelayanan publik yang diberikan.

c) Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d) Akurasi

Proses dan produk pelayanan publik dapat diterima dengan benar, tepat dan sah.

e) Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f) Tanggungjawab

Dalam proses dan produk pelayanan publik, Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g) Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

h) Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

i) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberi pelayanan dengan ikhlas. Menjunjung tinggi nilai moral dan etika kepada masyarakat yang memerlukan pelayanan publik tanpa membeda-bedakan.

j) Kenyamanan

Pemberi pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

7. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyenggaraan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau

penerima pelayanan. Menurut, Keputusan MENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a) Prosedur pelayanan yang dibakukan pemberi dan penerima layanan termasuk pengaduan.
- b) Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c) Biaya pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d) Produk hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e) Sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

8. Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Dalam kaitannya dengan pola pelayanan, ada 4 (empat) pola pelayanan, yaitu:

a) Fungsional

Pola pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan tugas-tugas dan kewenangannya.

b) Terpusat

Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan

c) Terpadu

Pola penyelenggaraan pelayanan terpadu dibedakan menjadi 2 (dua), yaitu:

1. Pola pelayanan terpadu satu atap, diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatukan.

2. Pola pelayanan terpadu satu pintu, diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui proses satu pintu.

d) Gugus Tugas

Petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pelayanan tertentu. Selain pola pelayanan sebagaimana yang telah disebutkan tersebut di atas, instansi yang melakukan pelayanan publik dapat mengembangkan pola penyelenggaraan pelayanan sendiri dalam rangka upaya menemukan dan menciptakan inovasi peningkatan pelayanan publik. Pengembangan pola penyelenggaraan pelayanan publik dimaksudkan mengikuti prinsip-prinsip sebagaimana yang telah ditetapkan pedoman ini.

9. Biaya Pelayanan Publik

Penetapan besaran biaya pelayanan publik perlu memperhatikan hal-hal sebagaimana berikut:

- a. Tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat.
- b. Nilai/harga yang berlaku atas barang dan atau jasa.
- c. Rincian biaya harus jelas untuk jenis pelayanan publik yang memerlukan tindakan seperti penelitian, pemeriksaan, pengukuran dan pengajuan.
- d. ditetapkan oleh pejabat yang berwenang dan memperhatikan sesuai dengan prosedur ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Peraturan dan Regulasi Sistem Pelayanan Pegawai Unit Pelayanan Terpadu

a. Peraturan dan Regulasi Sistem Pelayanan Terpadu Pemerintah Pusat

Masyarakat mengonotasikan kondisi pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah dalam berbagai tingkatan pemerintah di pandang kurang dan tidak berkualitas. Ditandai oleh banyaknya keluhan dan pengaduan di berbagai media massa. Hal ini akhirnya menjadi titik awal lahirnya berbagai regulasi yang berkaitan dengan pola dan sistem pelayanan pemerintah kepada masyarakat.

Pemerintah Daerah yang dikutip Anonim (2009:14) berusaha memahami dengan mengeluarkan beberapa regulasi diantaranya :

1. Keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum.
2. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1995 yang mengatur tentang sendi-sendi Pelayanan Prima.
3. Undang-undang nomor 9 Tahun 1995 tentang Usaha Kecil, dimana Pasal 12 menyebutkan bahwa agar diupayakan mewujudkan sistem pelayanan satu atap secara bertahap.
4. Surat Edaran Menkowsbangpan Nomor 56/MK.WASPAN/6/1998, antara lain menyebutkan bahwa langkah-langkah perbaikan mutu pelayanan masyarakat diupayakan dengan menerapkan pola pelayanan terpadu (satu atap dan satu pintu) bagi unit-unit kerja kantor pelayanan yang terkait dalam proses atau menghasilkan suatu produk pelayanan.
5. Surat Menkowsbangpan no. 145/MK/WASPAN/3/1999 tentang peningkatan kualitas pelayanan.
6. SE Mendagri No. 503/12/PUOD/1999.
7. Garis-garis Besar Haluan Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Bab III.
8. Keputusan Menpan No. 63/Kep/M.Pan/7/2003
9. Kepmenpan No. KEP/24/M.PAN/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
10. Kepmenpan No. KEP/26/M.PAN/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
11. Permendagri No. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
12. Permendagri No. 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah.

Atas dasar inilah kemudian muncul model pelayanan dikenal dengan sebutan Sistem Informasi Manajemen (SIM). Berbagai lembaga menerapkan model ini dengan berbagai istilah, misalnya SIMDUK (Sistem Informasi Manajemen Penduduk), SIMKEU (Sistem Informasi Manajemen Keuangan), SIMPEG (Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian) dan lain-lain.

Beberapa daerah yang menerapkan model SIM ini dalam tempat/wadah pelayanannya misalnya, SAMSAT (Sistem Administrasi Manajemen Satu Atap), SIMTAP (Sistem Informasi Manajemen Satu Atap) dan unit-unit pelayanan lainnya.

Selama 5 tahun terakhir, pemerintah kembali mengeluarkan beberapa regulasi yang berkaitan dengan peningkatan pelayanan. Ini dibuktikan dengan terbitnya Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagai penyempurnaan dari regulasi sebelumnya serta peraturan pelaksanaan antara lain melalui Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal, Permendagri No. 24 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan Perizinan melalui Pelayanan terpadu Satu Pintu.

b. Peraturan dan Regulasi Sistem Pelayanan Terpadu Pemerintah Kabupaten Pangkep

Khusus di Kabupaten Pangkep, peningkatan mutu pelayanan publik ini senantiasa menjadi perhatian dari Pemerintah Daerah. Sebelum terbentuknya Kantor Pelayanan Terpadu, di Kabupaten telah pernah membuat suatu model pelayanan yang diterapkan yaitu SIMTAP melalui Keputusan Bupati Kabupaten Pangkep Nomor 146 Tahun 2004 tentang pengelolaan SIMTAP dalam

Pemberian Perizinan dan Pelayanan lainnya di bawah koordinasi Dinas Pendapatan Daerah. Hingga akhirnya dengan terbitnya PP Nomor 38 Tahun 2007 yang mengatur pembagian kewenangan urusan pemerintah dan PP 41 Tahun 2007 yang mengatur tentang Organisasi Perangkat Daerah telah membuka kesempatan dan ruang bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Pangkep untuk berupaya memaksimalkan mutu layanan publik.

Pemerintah daerah kemudian menindaklanjuti dengan diterbitkannya Perda No. 9 Tahun 2007 tentang Kewenangan Urusan Pemerintahan Kabupaten Pangkep dan Perda No. 12 Tahun 2007 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Pemerintah Kabupaten Pangkep serta Peraturan Bupati Pangkep No. 40 Tahun 2008 tentang Uraian Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu (KPT).

Walaupun Permendagri No. 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah diterbitkan, sebagai aktualisasi dan implementasi yang jelas Pemerintah Daerah Kabupaten Pangkep mengeluarkan Dasar dan Pedoman Operasional Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai berikut :

1. Pembentukan Tim Kerja Persiapan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Pangkep melalui Keputusan Bupati Nomor 441 Tahun 2008.
2. Peraturan Bupati Pangkep Nomor 57 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Pangkep.
3. Peraturan Bupati Pangkep Nomor 58 Tahun 2008 tentang Pendelegasian Sebagian Kewenangan Bupati di Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Kantor Pelayanan Terpadu.

4. Keputusan Bupati Pangkep Nomor 529 Tahun 2008 tentang Pembentukan Tim Kerja Teknis Pelayanan Perizinan Kabupaten Pangkep.
5. Keputusan Bupati Pangkep Nomor 530 Tahun 2008 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan terpadu Satu Pintu pada Kantor Pelayanan terpadu Kabupaten Pangkep.

Selain pedoman operasional di atas, beberapa kebijakan Bupati Pangkep yang telah dikembangkan adalah :

1. Penyediaan Mobil Khusus Pelayanan Keliling. Mobilitas pelayanan ini sebagai wujud komitmen Pemerintah Daerah untuk lebih mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.
 2. Penyediaan Mobil Operasional Tim Kerja. Mobil operasional ini merupakan armada pendukung tugas pelayanan khususnya untuk pelayanan perizinan yang memerlukan peninjauan lokasi.
 3. Penyediaan Website (www.kptpangkep.com) dan hotspot Internet pada Kantor Pelayanan Terpadu, sehingga memudahkan masyarakat untuk mengetahui secara real time segala jenis pelayanan yang diberikan Pemerintah Daerah Kabupaten Pangkep.
 4. Untuk menghindari pungutan biaya yang tidak resmi, Bupati Pangkep memberikan stimulan/tambahan penghasilan berdasarkan beban kerja kepada segenap pegawai yang ada di Kantor Pelayanan Terpadu.
 5. Penyediaan wadah/sarana/saluran pengaduan atas penyelenggaraan pelayanan yang ditempatkan pada Kantor Pelayanan Terpadu dan tempat-tempat yang ditentukan serta melalui telepon 24 Jam.
 6. Pemberian penilaian dan evaluasi kinerja melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat dan pengawasan fungsional dan eksternal.
4. Tugas dan Fungsi Pegawai Unit Pelayanan Terpadu Pemerintah Daerah Kabupaten Pangkep

Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Pangkep terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Pangkep Nomor 12 Tahun 2007 tentang Organisasi

dan tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Pemerintah Kabupaten Pangkep. Selanjutnya berdasarkan Peraturan Bupati Pangkep Nomor 40 Tahun 2008 tentang Uraian Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu. Maka secara yuridis formal, kantor Pelayanan terpadu merupakan lembaga yang kewenangan berdasarkan kedua regulasi tersebut untuk melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan secara terpadu.

Adapun susunan organisasi KPT terdiri atas :

- a) Kepala Kantor
 - b) Kepala Sub Bagian Tata Usaha
 - c) Kepala Seksi Penelitian Administrasi
 - d) Kepala Seksi Pengelolaan Perizinan
 - e) Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi Pelayanan
 - f) Kelompok Jabatan Fungsional
- a. Kriteria Pelayanan Pegawai Unit Pelayanan Terpadu Pemerintah Daerah Kabupaten Pangkep

Kriteria penyelenggara pelayanan pegawai unit pelayanan terpadu berdasarkan Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003. Sebagai usaha untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan, pemerintah daerah Kabupaten Pangkep menggunakan slogan “**Melayani Sepenuh Hati**” dengan mengutamakan sikap yang disebut *4P*, yaitu :

1. *Passionate* (Memiliki gairah kerja)
2. *Progressive* (Memiliki pola pikir maju)
3. *Proactive* (Memiliki inisiatif dan aktif)
4. *Positive* (Memiliki perilaku positif dan menarik).

Sebagai tindak lanjut dalam upaya memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat, Pemerintah Daerah Kabupaten Pangkep menjunjung menerapkan prinsip pelayanan pada unit pelayanan terpadu bahwa :

1. Pelanggan atau masyarakat selalu benar;
2. Jika pelanggan atau masyarakat salah, kembali ke nomor satu.

b. Prosedur Pelayanan Pegawai Unit Pelayanan Terpadu

Prosedur pelayanan diusahakan sesederhana mungkin dan dirancang untuk menghindari kemungkinan terjadinya penyimpangan serta tumpang-tindih pemrosesan, sehingga masyarakat bisa memahami proses penerbitan Dokumen Perizinan. Adapun prosedur yang dimaksud adalah :

1. Pemohon mengambil Blangko/formulir Permohonan di Meja Informasi KPT/tempat lain yang telah ditentukan.
2. Pengajuan berkas permohonan yang telah lengkap di Loker 1, 2 atau 3.
3. Pemeriksaan/penelitian Berkas.
4. Rapat Pendahuluan dan Perhitungan Biaya/Retribusi.
5. Pemeriksaan Lokasi/lapangan oleh Tim Kerja Teknis dan Penandatanganan BAP
6. Penyampaian Laporan Teknis dari SKPD terkait dan penyusunan rangkuman laporan.
7. Pengolahan Data, Penerbitan dan Penandatanganan Dokumen Izin.
8. Penyerahan SKRD dan Pembayaran di Loker 5.
9. Penyerahan Dokumen Izin di Loker 4.
10. Selesai.

5. Kepuasan Masyarakat

a. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh karena itu, setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei indeks kepuasan masyarakat.

Dari berbagai uraian di atas, ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Batinggi (1997:47) adalah:

1. Proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal;
2. Proses dan prosedur harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat, tidak boleh membingungkan dan mengundang interpretasi ganda;
3. Kualitas muncul dari orang-orang yang bekerja dalam sistem, maka kecil kemungkinan kesalahan akan terjadi;
4. Peninjauan kualitas oleh para eksekutif, perlu dilakukan secara periodik;
5. Kualitas pelayanan dapat dicapai apabila para pemimpin organisasi menciptakan suatu iklim budaya organisasi yang memusatkan perhatian secara konsisten pada peningkatan kualitas secara berkala;
6. Kualitas berarti memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen;
7. Kualitas menuntut kerjasama yang erat setiap orang dalam organisasi;
8. Menetapkan cara pelayanan yang tepat. Aktifitas manajemen pelayanan yang kedua yaitu berupaya menetapkan cara bagaimana yang tepat untuk mencapai sasaran pelayanan dalam hal ini termasuk menetapkan tehnik pencapaian, prosedur dan metode;
9. Manajemen pelayanan dengan sasaran. Teknik ini menggunakan pendekatan pada sasaran organisasi baik dalam lingkup pemerintah dan swasta selaku penyelenggara layanan.

Pada dasarnya pengertian kepuasan masyarakat mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Engel dan Pawitra dikutip Rangkuti (2002: 30) mengatakan bahwa “Pengertian tersebut dapat diterapkan dalam penilaian kepuasan atau ketidakpuasan terhadap satu perusahaan tertentu karena keduanya berkaitan erat dengan konsep kepuasan pelanggan”.

Menurut Kottler dikutip Yamit (2005: 80) mengemukakan beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat, metode tersebut antara lain :

1. Sistem Pengaduan, sistem ini memberikan kesempatan kepada pelanggan, untuk memberikan saran, keluhan dan bentuk ketidakpuasan lainnya dengan cara menyediakan kotak saran.
2. Survei Pelanggan, merupakan cara umum yang digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan. Misalnya melalui telepon, wawancara atau angket dan sebagainya.
3. Panel Pelanggan, perusahaan mengundang pelanggan yang setia terhadap produk dan mengundang pelanggan yang telah berhenti membeli atau telah pindah menjadi pelanggan perusahaan lainnya.

Harapan masyarakat berbentuk asumsi terhadap produk, harapan masyarakat ini sesuai dengan apa yang dialami dan dirasakannya, bahkan mungkin apa yang dialami dan dirasakan melebihi harapannya sudah dapat dipastikan masyarakat tersebut akan merasa puas. Penyelenggara pelayanan berusaha mengetahui yang diharapkan masyarakat dari produk dan jasa.

Mengetahui harapan masyarakat terhadap kepuasan pelayanan publik sangatlah penting, agar tidak terjadi kesenjangan persepsi antara penyelenggara

pelayanan dengan masyarakat. Hal ini semua berpengaruh pada tingkat kepuasan masyarakat.

Dari definisi tersebut di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan masyarakat yang dalam hal ini sebagai konsumen atau pelanggan, mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Oleh karena itu, kepuasan masyarakat merupakan prioritas penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

b. Manfaat Kepuasan Masyarakat

Adanya kepuasan masyarakat dapat memberikan manfaat. Tjiptono dkk (2001: 102) mengemukakan:

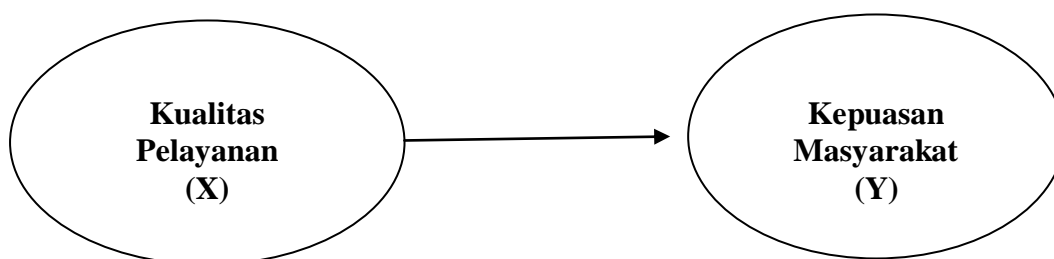
1. Hubungan antara perusahaan dan para pelanggan menjadi harmonis.
2. Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang.
3. Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan.
4. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan.
5. Reputasi menjadi baik di mata pelanggan.
6. Laba yang diperoleh dapat meningkat.

Manfaat di atas merupakan dampak dari pencapaian tujuan suatu perusahaan dalam meningkatkan pelayanan untuk mencapai kepuasan masyarakat. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa dengan mengetahui keinginan dan harapan masyarakat dan juga selalu melakukan inovasi-inovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan akan mencapai kepuasan pelanggan.

B. Kerangka Pikir

Kerangka pikir yang disusun pada penelitian ini digunakan sebagai pedoman dalam yang jelas dengan membuat skema kerangka pikir, sehingga penyajian data hasil penelitian ini dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Untuk lebih jelasnya kita lihat pada skema kerangka pikir di bawah ini:



Gambar 1. Skema Kerangka Pikir

Gambar di atas menjelaskan hubungan pengaruh antara kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Pemerintah Daerah Kabupaten Pangkep dengan indikator kualitas pelayanan sebagai berikut :

1. Kehandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
3. Jaminan (*Assurance*) yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan.
4. Perhatian (*Emphaty*) yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.
5. Bukti Langsung (*Tangibles*) yaitu fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

C. Hipotesis

Berdasarkan masalah pokok penelitian dan tujuan yang ingin dicapai pada uraian sebelumnya, maka sebagai hipotesis kerja penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

- a) Diduga bahwa faktor-faktor kualitas pelayanan secara sendiri-sendiri atau parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor pemerintah Daerah Kabupaten Pangkep
- b) Diduga bahwa faktor-faktor kualitas pelayanan secara bersama-sama atau simultan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor pemerintah Daerah Kabupaten Pangkep.

BAB III

METODE PENELITIAN

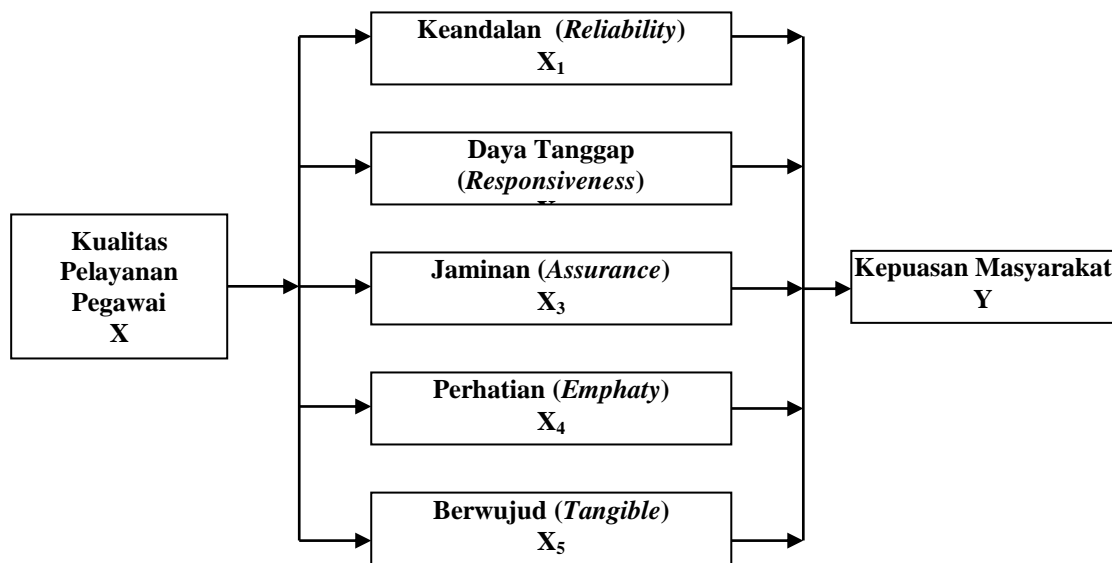
A. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yakni di Kantor Unit Pelayanan Terpadu Kabupaten Pangkep yang terletak di jalan Sultan Hasanuddin 146 Pangkajene. Lokasinya yang strategis, berada di pusat kota pangkep dan merupakan salah satu elemen penting dalam sistem Pemerintahan Daerah Kabupaten Pangkep sebagai wadah penampung aspirasi dan keluhan masyarakat dalam berbagai bidang. Hal ini sesuai dengan variabel yang akan diteliti oleh peneliti yakni tentang bagaimna hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (masyarakat), yang akan dilaksanakan pada tanggal 09 Februari 2017 sampai 09 April 2017.

B. Variabel dan Desain Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui dan menguji ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan yang diterapkan pada Kantor Pemerintah Daerah di Kabupaten Pangkep terhadap kepuasan masyarakatnya. Untuk menganalisis ada tidaknya pengaruh yang dimaksud maka yang menjadi variabel bebas adalah kualitas pelayanan (X), kualitas pelayanan ini (X) terbagi atas lima yaitu keandalan (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), perhatian (X_4), dan berwujud (X_5) dan variabel terikat adalah kepuasan masyarakat (Y).

Adapun desain penelitiannya adalah sebagai berikut:



Gambar 2. Skema Desain Penelitian

Desain penelitian ini mewujudkan hubungan kelima variabel kualitas pelayanan secara simultan terhadap variabel kepuasan. Unit analisisnya adalah masyarakat yang berhubungan dengan pegawai unit pelayanan terpadu pada Kantor Pemerintah Daerah di Kabupaten Pangkep.

C. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

A. Definisi Operasional Variabel

Untuk menghindari kesalahan dalam mengartikan variabel-variabel yang dianalisis, berikut ini dijelaskan definisi operasional dari masing-masing variabel.

a. Variabel Bebas (Xi) Variabel faktor-faktor yang ada dalam kualitas pelayanan.

1) Variabel bebas (X₁) Keandalan (*Reliability*)

Keandalan merupakan kemampuan pegawai unit pelayanan terpadu dalam melayani masyarakat dengan cepat dan terpercaya sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Yang indikatornya yaitu:

1. Pelayanan yang diberikan petugas sesuai dengan kebutuhan/keinginan masyarakat.
2. Pelayanan yang diberikan cepat dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
3. Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami oleh masyarakat.

2) Variabel bebas (X_2) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya Tanggap adalah kemampuan pegawai unit pelayanan terpadu dalam membantu masyarakat yang membutuhkan informasi yang jelas dan cepat yang mudah di mengerti serta dapat mengatasi masalah yang timbul.

Yang indikatornya yaitu:

1. Tindakan yang cepat pada saat masyarakat membutuhkan informasi.
2. Kemampuan birokrasi pemerintah untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah.
3. Pegawai memberikan informasi yang jelas, mudah dimengerti saat masyarakat memerlukan pelayanan dari pegawai unit pelayanan terpadu.

3) Variabel bebas (X_3) Jaminan (*Assurance*)

Jaminan adalah kemampuan pegawai unit pelayanan terpadu dalam melayani masyarakat dengan baik dan sopan serta pengetahuan yang dimilikinya dalam memberikan jaminan dan kepercayaan kepada masyarakat. Yang indikatornya yaitu:

1. Pelayanan yang sopan dan ramah.
2. Mampu memberikan penjelasan yang baik.
3. Memberikan rasa aman dan tertib saat masyarakat memerlukan pelayanan dari pegawai unit pelayanan terpadu.

4) Variabel bebas (X_4) Perhatian (*Emphaty*)

Perhatian adalah kemampuan pegawai unit pelayanan terpadu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mengutamakan keadilan tanpa membedakan status sosial serta berkomunikasi yang baik dengan masyarakat. Yang indikatornya yaitu:

1. Memberikan penyampaian secara baik dan teratur kepada masyarakat.
2. Memberikan pelayanan yang baik tanpa memandang status sosial masyarakat yang akan diberikan pelayanan.
3. Mengutamakan keadilan dalam memberikan pelayanan.

5) Variabel bebas (X_5) Berwujud (*Tangible*)

Berwujud adalah kemampuan pemerintah daerah dalam menyediakan fasilitas fisik, peralatan maupun media komunikasi dalam menarik minat masyarakat. Yang indikatornya yaitu:

1. Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan.
2. Kelengkapan pelajaran serta media komunikasi.
3. Kerapian, keserasian dan keseragaman penampilan pegawai unit pelayanan terpadu.

b. Variabel Terikat (Y) Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat adalah terpenuhinya harapan masyarakat dari pihak pelayanan pemerintah daerah/pegawai sehingga terdapat kesesuaian antara apa yang diharapkan oleh masyarakat dengan apa yang diberikan oleh pihak pemerintah daerah/pegawai. Menurut Kotler (2000:41), ada tiga indikator yang bisa digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Sistem keluhan dan saran

Dalam hal ini masyarakat diberikan kesempatan penuh untuk menyampaikan pendapat atau bahkan keluhan.

2. Survei kepuasan pelanggan/masyarakat

Sesekali pihak penyedia jasa perlu untuk melakukan survei terhadap tingkat pelayanan untuk mengukur tingkat kepuasan dari jasa yang telah diberikan.

3. Analisa pelanggan yang hilang

Dalam hal ini pihak penyedia jasa akan menghubungi kembali pelanggan/pemakai jasa yang telah lama tidak melakukan komunikasi serta interaksi, hal ini berguna untuk mengembalikan kepercayaan konsumen/masyarakat untuk melakukan kegiatan interaksi kembali.

B. Pengukuran Variabel

Untuk mengukur variabel digunakan skala tingkat (skala likert), proses pemberian skor tersebut akan dihasilkan 5 kategori jawaban yang terdiri atas:

- | | | |
|-------------------------------|---|---|
| 1) Kategori sangat baik | : | 5 |
| 2) Kategori baik | : | 4 |
| 3) Kategori cukup baik | : | 3 |
| 4) Kategori tidak baik | : | 2 |
| 5) Kategori sangat tidak baik | : | 1 |

C. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah masyarakat yang berhubungan langsung dengan pegawai unit pelayanan terpadu pada Kantor Pemerintah Daerah di Kabupaten Pangkep. Data dikumpulkan pada bulan Maret 2017 selama 8 (delapan) Minggu. Cara mengambil sampel melalui *Accidental Sampling*. *Sampling* berarti tehnik pengambilan sampel yang memberikan peluang sama kepada seluruh anggota populasi untuk dapat dipilih sebagai anggota sampel sedangkan *Accidental* berarti penarikan secara kebetulan artinya masyarakat siapa saja yang kebetulan ditemukan pada hari hari tertentu yang dijadikan sampel karena masyarakat berubah setiap saat atau datang silih berganti.

Sampel penelitian meliputi sejumlah responden yang lebih besar dari persyaratan minimal sebanyak 30 responden, dan semakin besar sampel akan memberikan hasil yang akurat menurut Supranto (2000:329). Sedangkan Sugiyono (2003:13), memberikan saran tentang ukuran sampel bahwa bila dalam penelitian akan melakukan analisis dan multivariat (korelasi dan regresi ganda), maka jumlah anggota sampel maksimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti ada 6 variabel. Penelitian ini mengkaji 1 variabel dependen (Y) dan 5 variabel independen yakni keandalan (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), perhatian (X_4), dan berwujud (X_5), maka jumlah sampel 60 orang inilah memenuhi syarat. Untuk kepentingan praktis dan hasil penelitian dapat lebih berarti maka dalam penelitian ini jumlah sampel penelitian dicukupkan menjadi 100 responden.

D. Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Angket (*Questionnary*) adalah pengumpulan data dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan pada responden yang akan diteliti untuk diisi. Dalam hal ini kuesiner diserahkan secara langsung pada responden di lokasi penelitian.
2. Pengamatan (*Observasi*) adalah suatu tehnik pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan langsung (*Participation*) pada objek yang diteliti sehingga diperoleh gambaran yang jelas mengenai permasalahan yang dihadapi masyarakat.
3. Dokumentasi (*Documentation*) adalah tehnik yang digunakan untuk mengumpulkan data sekunder yang didasarkan pada pencatatan dan pengamatan untuk membantu kelancaran dalam proses penulisan skripsi, misalnya struktur organisasi, tugas-tugas pegawai dan lain-lain.

E. Teknik Analisis Data

Untuk menguji hipotesis penelitian ini digunakan teknik analisis sebagai berikut:

1. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis statistik Regresi Linear Berganda (*Multiple Linear Regression Analysis*). Analisis regresi berguna untuk melihat besarnya pengaruh suatu variabel bebas dengan taraf signifikansi/nilai profitabilitas $\alpha = 0,05$ atau 5%.

Bentuk multivariatnya, yaitu regresi berganda untuk melihat besarnya pengaruh dari sebuah variabel bebas, lepas dari pengaruh variabel bebas lainnya.

Sugiono (2003:190) mengemukakan bahwa formulasi Regresi Linear Berganda sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5$$

Dimana :

Y : Kepuasan Masyarakat (Variabel Terikat)

X₁ : Keandalan (*Reliability*) (Variabel Bebas)

X₂ : Daya Tanggap (*Responsiveness*) (Variabel Bebas)

X₃ : Jaminan (*Assurance*) (Variabel Bebas)

X₄ : Perhatian (*Emphaty*) (Variabel Bebas)

X₅ : Berwujud (*Tangibles*) (Variabel Bebas)

α : Konstanta

$\beta_1 \beta_2 \beta_3$: Parameter (Koefisien regresi variabel bebas)

$\beta_4 \beta_5$

2. Analisis Koefisien Korelasi Ganda (R)

Untuk mengetahui besarnya persentase hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat yakni variabel keandalan (X₁), daya tanggap (X₂), jaminan (X₃), perhatian (X₄), dan berwujud (X₅) terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y) dengan menggunakan analisa koefisien korelasi dengan output korelasi pada taraf signifikansi sebesar 0,05 dengan menggunakan perangkat lunak *SPSS versi 16.0 for Windows*.

3. Pengujian Hipotesis

a. Analisis Uji-F (Simultan)

Pengujian hipotesis *Fisher* (F) adalah pengujian untuk menyatakan pengaruh secara bersama-sama atau simultan variabel keandalan (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), perhatian (X_4), dan berwujud (X_5) terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y) dengan menggunakan taraf signifikansi 0,05 dari hasil pembacaan data perangkat lunak *SPSS versi 16.0 for Windows*.

Uji hipotesis melalui uji-F dengan rumus yang dikemukakan oleh Sudjana (1989: 385) yaitu :

$$F_h = \frac{R^2 / K}{(1 - R^2) / (n - K - 1)}$$

Dimana :

R : Koefisien Korelasi Ganda

K : Jumlah Variabel Bebas

n : Jumlah Anggota Sampel

Hipotesis yang diajukan adalah :

$$H_0: \beta_0 = \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = \beta_5 = 0,$$

$$H_1: \beta_i \ (i=1, 2, 3, 4, 5) \neq 0$$

Kriteria pengujian hipotesis adalah:

Tolak H_0 dan terima H_1 , jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada taraf signifikansi 5% atau $\alpha = 0,05$ dan sebaliknya terima H_0 dan tolak H_1 jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ pada taraf signifikansi 5% atau $\alpha = 0,05$.

b. Uji Hipotesis t (Parsial)

Pengujian hipotesis *Tukey* (t) adalah pengujian sendiri-sendiri atau parsial masing-masing variabel yaitu keandalan (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), perhatian (X_4), dan berwujud (X_5) terhadap kepuasan masyarakat dengan cara membandingkan antara besarnya profitabilitas dengan tingkat signifikan tertentu. Apabila profitabilitas lebih kecil daripada taraf signifikansi 0,05, maka hipotesis diterima yang berarti semua variabel-variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat yakni kepuasan masyarakat dengan menggunakan perangkat lunak *SPSS versi 16.0 for Windows*. Uji hipotesis melalui uji-*t* sebagai berikut :

Untuk menguji hubungan kebermaknaan dari variabel tersebut digunakan uji-*t* dengan rumus yang dikemukakan oleh Sugiono (2003: 215) yaitu:

$$t = \frac{b}{sb}$$

Dimana: b = Koefisien Regresi

sb = Simpangan Baku dari b

Hipotesis yang diajukan :

1. Pengaruh kualitas pelayanan Keandalan (*Reliability*) atau X_1 , jika variabel X lainnya dikendalikan.

Hipotesis yang diajukan adalah :

H_0 : Tidak ada hubungan antara Keandalan (*Reliability*) dengan kepuasan masyarakat

H_1 : Ada hubungan antara Keandalan (*Reliability*) dengan kepuasan masyarakat

$$H_0: \beta_1 = 0$$

$$H_1: \beta_1 \neq 0$$

Kriteria pengujian hipotesis adalah:

Tolak H_0 dan terima H_1 , jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada taraf signifikansi 5% atau $\alpha = 0,05$ dan sebaliknya terima H_0 dan tolak H_1 jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ pada taraf signifikansi 5% atau $\alpha = 0,05$.

2. Pengaruh kualitas pelayanan Daya Tanggap (*Responsiveness*) atau X_2 , jika variabel X lainnya dikendalikan.

Hipotesis yang diajukan adalah :

H_0 : Tidak ada hubungan antara Daya Tanggap (*Responsiveness*) dengan kepuasan masyarakat.

H_1 : Ada hubungan antara Daya Tanggap (*Responsiveness*) dengan kepuasan masyarakat.

$$H_0: \beta_2 = 0$$

$$H_1: \beta_2 \neq 0$$

Kriteria pengujian hipotesis adalah:

Tolak H_0 dan terima H_1 , jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada taraf signifikansi 5% atau $\alpha = 0,05$ dan sebaliknya terima H_0 dan tolak H_1 jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ pada taraf signifikansi 5% atau $\alpha = 0,05$.

3. Pengaruh kualitas pelayanan Jaminan (*Assurance*) atau X_3 , jika variabel X lainnya dikendalikan.

Hipotesis yang diajukan adalah :

H₀: Tidak ada hubungan antara Jaminan (*Assurance*) dengan kepuasan masyarakat

H₁: Ada hubungan antara Jaminan (*Assurance*) dengan kepuasan masyarakat

$$H_0: \beta_3 = 0$$

$$H_1: \beta_3 \neq 0$$

Kriteria pengujian hipotesis adalah:

Tolak H₀ dan terima H₁, jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada taraf signifikansi 5% atau $\alpha = 0,05$ dan sebaliknya terima H₀ dan tolak H₁ jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ pada taraf signifikansi 5% atau $\alpha = 0,05$.

4. Pengaruh kualitas pelayanan Perhatian (*Emphaty*) atau X₄, jika variabel X lainnya dikendalikan.

Hipotesis yang diajukan adalah :

H₀: Tidak ada hubungan antara Perhatian (*Emphaty*) dengan kepuasan masyarakat

H₁: Ada hubungan antara Perhatian (*Emphaty*) dengan kepuasan masyarakat

$$H_0: \beta_4 = 0$$

$$H_1: \beta_4 \neq 0$$

Kriteria pengujian hipotesis adalah:

Tolak H₀ dan terima H₁, jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada taraf signifikansi 5% atau $\alpha = 0,05$ dan sebaliknya terima H₀ dan tolak H₁ jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ pada taraf signifikansi 5% atau $\alpha = 0,05$.

5. Pengaruh kualitas pelayanan Berwujud (*Tangible*) atau X_5 , jika variabel X lainnya dikendalikan.

Hipotesis yang diajukan adalah :

H_0 : Tidak ada hubungan antara Berwujud (*Tangible*) dengan kepuasan masyarakat

H_1 : Ada hubungan antara Berwujud (*Tangible*) dengan kepuasan masyarakat

$$H_0: \beta_5 = 0$$

$$H_1: \beta_5 \neq 0$$

Kriteria pengujian hipotesis adalah:

Tolak H_0 dan terima H_1 , jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada taraf signifikansi 5% atau $\alpha = 0,05$ dan sebaliknya terima H_0 dan tolak H_1 jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ pada taraf signifikansi 5% atau $\alpha = 0,05$.

BAB IV

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Terbentuknya Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) di Kabupaten Pangkep

Sejak bergulirnya era reformasi dan isu globalisasi, berbagai tuntutan dalam kehidupan berbangsa dan bermasyarakat terus berkembang. Birokrasi dihadapkan kepada bagaimana menghadapi tantangan dan juga peluang yang ada untuk melakukan reformasi sistem administrasi publik dan pemerintah ke arah peningkatan kualitas pelayanan publik yang berorientasi pada pemberdayaan dan partisipasi masyarakat yang tinggi. Hal ini yang kemudian menjadi titik awal lahirnya berbagai regulasi yang berkaitan dengan pola atau sistem pelayanan pemerintahan kepada publik.

Atas dasar inilah kemudian muncul suatu model Sistem Informasi Manajemen (SIM) dengan berbagai macam istilah misalnya SIMDUK, SIMKEU dan sebagainya. Khusus di Kabupaten Pangkep, peningkatan mutu pelayanan publik ini senantiasa menjadi perhatian dari Pemerintah Daerah. Sebelum terbentuknya Kantor Pelayanan Terpadu, di Kabupaten telah pernah membuat suatu model pelayanan yang diterapkan yaitu SIMTAP melalui Keputusan Bupati Kabupaten Pangkep Nomor 146 Tahun 2004 tentang pengelolaan SIMTAP dalam Pemberian Perizinan dan Pelayanan lainnya di bawah koordinasi Dinas Pendapatan Daerah. Hingga akhirnya dengan terbitnya PP Nomor 38 Tahun 2007 yang mengatur pembagian kewenangan urusan

pemerintah dan PP 41 Tahun 2007 yang mengatur tentang Organisasi Perangkat Daerah telah membuka kesempatan dan ruang bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Pangkep untuk berupaya memaksimalkan mutu layanan publik.

Pemerintah daerah kemudian menindaklanjuti dengan diterbitkannya Perda No. 9 Tahun 2007 tentang Kewenangan Urusan Pemerintahan Kabupaten Pangkep dan Perda No. 12 Tahun 2007 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Pemerintah Kabupaten Pangkep serta Peraturan Bupati Pangkep No. 40 Tahun 2008 tentang Uraian Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu (KPT). Walaupun Permendagri No. 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah diterbitkan, sebagai aktualisasi dan implementasi yang jelas Pemerintah Daerah Kabupaten Pangkep mengeluarkan Dasar dan Pedoman Operasional Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai berikut :

- a. Pembentukan Tim Kerja Persiapan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Pangkep melalui Keputusan Bupati Nomor 441 Tahun 2008.
- b. Peraturan Bupati Pangkep Nomor 57 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Pangkep.
- c. Peraturan Bupati Pangkep Nomor 58 Tahun 2008 tentang Pendelegasian Sebagian Kewenangan Bupati di Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Kantor Pelayanan Terpadu.
- d. Keputusan Bupati Pangkep Nomor 529 Tahun 2008 tentang Pembentukan Tim Kerja Teknis Pelayanan Perizinan Kabupaten Pangkep.
- e. Keputusan Bupati Pangkep Nomor 530 Tahun 2008 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan terpadu Satu Pintu pada Kantor Pelayanan terpadu Kabupaten Pangkep.

Selain pedoman operasional di atas, beberapa kebijakan Bupati Pangkep yang telah dikembangkan adalah :

- a. Penyediaan Mobil Khusus Pelayanan Keliling. Mobilitas pelayanan ini sebagai wujud komitmen Pemerintah Daerah untuk lebih mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.
- b. Penyediaan Mobil Operasional Tim Kerja. Mobil operasional ini merupakan armada pendukung tugas pelayanan khususnya untuk pelayanan perizinan yang memerlukan peninjauan lokasi.
- c. Penyediaan Website (www.kptpangkep.com) dan hotspot Internet pada Kantor Pelayanan Terpadu, sehingga memudahkan masyarakat untuk mengetahui secara real time segala jenis pelayanan yang diberikan Pemerintah Daerah Kabupaten Pangkep.
- d. Untuk menghindari pungutan biaya yang tidak resmi, Bupati Pangkep memberikan stimulan/tambahan penghasilan berdasarkan beban kerja kepada segenap pegawai yang ada di Kantor Pelayanan Terpadu.
- e. Penyediaan wadah/sarana/saluran pengaduan atas penyelenggaraan pelayanan yang ditempatkan pada Kantor Pelayanan Terpadu dan tempat-tempat yang ditentukan serta melalui telepon 24 Jam.
- f. Pemberian penilaian dan evaluasi kinerja melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat dan pengawasan fungsional dan eksternal.

2. Visi, Misi dan Tujuan Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Kabupaten Pangkep.

Dengan mengusung visi “Sipakatau untuk Sipakalebbi” bahwa melalui “Sistem Pelayanan Masyarakat Terpadu” terwujud “Sistem Pelayanan Masyarakat yang Lebih Baik”. Oleh karena itu, untuk mewujudkan visi tersebut, Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Kabupaten Pangkep mengemban misi yaitu :

- a. Menata dan meningkatkan mutu pelayanan melalui Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- b. Mengembangkan strategi manajemen kualitas pelayanan.
- c. Menggairahkan peluang usaha masyarakat dan investasi daerah.

Atas pemaparan dari visi dan misi tersebut, adapun tujuan Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Kabupaten Pangkep yaitu:

1. Terwujudnya pelayanan prima melalui penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
2. Terciptanya suatu sistem dan mekanisme pelayanan yang terintegrasi dan berbasis teknologi informasi.
3. Terciptanya iklim investasi dan usaha yang sehat dan berkesinambungan.

B. Penyajian Data Hasil Penelitian

Data yang disajikan merupakan hasil dari jawaban atas kuesioner yang diberikan kepada 100 orang responden pada Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) di Kabupaten Pangkep. Kuesioner yang disebarkan setelah diisi oleh para responden seluruhnya diterima kembali, sehingga sesuai dengan besarnya sampel yang diteliti, waktu yang dibutuhkan lebih dari 2 minggu sejak

pengedaran kuesioner kepada 100 orang responden pada Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) di Kabupaten Pangkep.

Adapun jenis pendidikan responden pada Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) di Kabupaten Pangkep yang dikelompokkan dalam tabel berikut:

Tabel 4. Penggolongan Tingkat Pendidikan Masyarakat pada Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Kabupaten Pangkep Tahun 2017

Tingkat Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase (%)
SMP	6	6
SMA	47	47
Sarjana	47	47
Total	100	100

Sumber : Data Primer (diolah dari kuesioner) tahun 2017.

Dari tabel di atas dapat menunjukkan bahwa sebanyak 47 orang atau 47 % berpendidikan sarjana, sebanyak 47 orang atau 47 % berpendidikan SMA dan sebanyak 6 % berpendidikan SMP.

Adapun jenis pekerjaan responden pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Pangkep yang dikelompokkan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 5. Penggolongan Jenis Pekerjaan Masyarakat pada Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Kabupaten Pangkep Tahun 2017

Jenis Pekerjaan	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
Pegawai Negeri	14	14
Karyawan	23	23
Wiraswasta	21	21
Petani	3	3
Lain-lain	39	39
Total	100	100

Sumber : Data Primer (diolah dari kuesioner) tahun 2017

Berdasarkan tabel penggolongan jenis pekerjaan masyarakat di atas menunjukkan bahwa sebanyak 14 orang atau 14 % bekerja sebagai pegawai negeri, sebanyak 23 orang atau 23 % sebagai karyawan, sebanyak 21 orang atau

21 % sebagai wiraswasta, sebanyak 3 orang atau 3 % bekerja sebagai petani dan lain-lain sebanyak 39 orang atau 39 %.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat pada Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) di Kabupaten Pangkep, maka digunakan skala likert yang hasilnya dapat digunakan menggunakan kuesioner.

a. Keandalan (*Realibility*)

Keandalan (*Realibility*) adalah kemampuan pegawai unit pelayanan terpadu dalam melayani masyarakat dengan cepat dan terpercaya sesuai kebutuhannya.

Tabel 6. Kualitas Pelayanan yang Berupa Keandalan (*Realibility*) pada Kantor Unit Pelayanan Terpadu Pemerintah Daerah di Kabupaten Pangkep Tahun 2017

No	URAIAN	KINERJA/ PELAKSANAAN					SKOR
		SB	B	CB	KB	TB	Xi
1	Ketepatan waktu yang digunakan pegawai dalam pengurusan perizinan	15	62	23	0	0	392
2	Dalam memberikan pelayanan transaksi bebas dari kesalahan-kesalahan	19	40	34	6	1	370
3	Ketelitian pegawai dalam memberikan pelayanan	28	46	25	1	0	401
4	Tidak lamanya masyarakat dalam menunggu di tempat antrian	12	38	38	11	1	401
5	Prosedur pengurusan perizinan cepat	14	52	31	3	0	377
6	Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit	22	29	36	2	1	379

Sumber : Data Primer (diolah dari kuesioner) tahun 2017

b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap (*Responsiveness*) adalah kemampuan pegawai unit pelayanan terpadu dalam membantu masyarakat yang membutuhkan informasi yang jelas dan cepat yang mudah di mengerti serta dapat mengatasi masalah yang timbul.

Tabel 7. Kualitas Pelayanan yang Berupa Daya Tanggap (*Responsiveness*) pada Kantor Unit Pelayanan Terpadu Pemerintah Daerah di Kabupaten Pangkep Tahun 2017

No	URAIAN	KINERJA/ PELAKSANAAN					SKOR
		SB	B	CB	KB	TB	Xi
1	Tindakan yang cepat saat masyarakat membutuhkan informasi	37	43	19	1	0	416
2	Terdapat papan informasi yang jelas tentang prosedur pelayanan	37	37	17	8	1	401
3	Mendengarkan baik-baik keluhan masyarakat dan mencari jalan keluarnya	33	36	29	2	0	400
4	Cepat memberikan tanggapan mengenai keluhan yang dihadapi oleh masyarakat	26	46	26	2	0	396
5	Pegawai memberikan informasi yang jelas, mudah dimengerti	32	48	18	2	0	410
6	Penjelasan yang akurat mengenai prosedur pengurusan perizinan	33	48	15	2	0	410

Sumber : Data Primer (diolah dari kuesioner) tahun 2017

c. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*Assurance*) adalah kemampuan pegawai unit pelayanan terpadu dalam melayani masyarakat dengan baik dan sopan serta pengetahuan yang dimilikinya dalam memberikan keyakinan dan kepercayaan kepada masyarakat.

Tabel 8. Kualitas Pelayanan yang berupa Jaminan (*Assurance*) pada Kantor Unit Pelayanan Terpadu Pemerintah Daerah di Kabupaten Pangkep Tahun 2017

No	URAIAN	KINERJA/ PELAKSANAAN					SKOR
		SB	B	CB	KB	TB	X_i
1	Pegawai menyapa dengan senyum dan kata-kata sopan	56	36	7	1	0	447
2	Pegawai memberikan penjelasan yang baik	36	49	15	0	0	421
3	Memberikan rasa aman dan tertib saat masyarakat melakukan perizinan	36	48	16	0	0	420

Sumber : Data Primer (diolah dari kuesioner) tahun 2017

d. Perhatian (*Emphaty*)

Perhatian (*Emphaty*) adalah kemampuan pegawai unit pelayanan terpadu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mengutamakan keadilan tanpa membedakan status sosial serta berkomunikasi yang baik dengan masyarakat dan pegawai memberikan informasi kepada masyarakat disampaikan secara baik dan teratur. Variabel Kualitas Pelayanan Perhatian dengan indikatornya yaitu:

1. Memberikan penyampaian secara baik dan teratur kepada masyarakat.
2. Memberikan pelayanan yang baik tanpa memandang status sosial masyarakat yang akan diberikan pelayanan.
3. Mengutamakan keadilan dalam memberikan pelayanan.

Tabel 9. Kualitas Pelayanan yang berupa Perhatian (*Emphaty*) pada Kantor Unit Pelayanan Terpadu Pemerintah Daerah di Kabupaten Pangkep Tahun 2017

No	URAIAN	KINERJA/ PELAKSANAAN					SKOR
		SB	B	CB	KB	TB	Xi
1	Menyampaikan informasi kepada masyarakat dengan kata-kata sopan	47	46	7	0	0	440
2	Dalam memberikan informasi kepada masyarakat disampaikan secara baik dan teratur	35	53	12	0	0	423
3	Masyarakat dilayani tanpa memandang status sosial	35	46	19	0	0	416
4	Mengutamakan keadilan dalam memberikan pelayanan	34	44	21	1	0	411

Sumber : Data Primer (diolah dari kuesioner) tahun 2017

e. Berwujud (*Tangible*)

Berwujud (*Tangible*) adalah kemampuan pemerintah daerah dalam menyediakan fasilitas fisik, peralatan maupun media komunikasi dalam menarik minat masyarakat. Variabel Kualitas Pelayanan Berwujud dengan indikatornya yaitu:

1. Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan.
2. Kelengkapan pelajaran serta media komunikasi.
3. Kerapian, keserasian dan keseragaman penampilan pegawai unit pelayanan terpadu.

Tabel 10. Kualitas Pelayanan yang berupa Berwujud (*Tangible*) pada Kantor Unit Pelayanan Terpadu Pemerintah Daerah di Kabupaten Pangkep Tahun 2017

No	URAIAN	KINERJA/ PELAKSANAAN					SKOR Xi
		SB	B	CB	KB	TB	
1	Kebersihan, kerapian dan nyaman ruangan	44	42	13	1	0	429
2	Tersedianya pusat informasi dalam memudahkan masyarakat untuk memperoleh informasi	26	42	27	5	0	389
3	Peralatan yang memadai dalam membantu pegawai dalam proses perizinan	39	42	18	1	0	419
4	Kerapian, keserasian dan keseragaman pegawai	48	41	11	0	0	437

Sumber : Data Primer (diolah dari kuesioner) tahun 2017

f. Kepuasan

Kepuasan merupakan suatu perasaan didalam diri seseorang terhadap apa yang telah diperoleh dan dirasakan ketika ia menjadi seorang konsumen. Hasil dari tanggapan terhadap kepuasan konsumen dapat dijelaskan pada tabel berikut ini :

Tabel 11. Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Pegawai Kantor Unit Pelayanan Terpadu Di Kabupaten Pangkep Tahun 2017

No	URAIAN	KINERJA/ PELAKSANAAN					SKOR Xi
		SB	B	CB	KB	TB	
1	Merasa nyaman pada saat pegawai memberikan pelayanan	40	41	18	1	0	420
2	Merasa yakin terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai KPT	39	45	16	0	0	423
3	Merasa puas atas perhatian yang diberikan pegawai KPT	39	42	18	1	0	419
4	Fasilitas yang disediakan lengkap	43	44	13	0	0	430

Sumber : Data Primer (diolah dari kuesioner) tahun 2017

1. Analisis Korelasi dan Regresi Linear Berganda

a. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis statistik Regresi Linear Berganda (Multiple Linear Regression Analysis). Analisis regresi berguna untuk melihat besarnya pengaruh suatu variabel bebas dengan taraf signifikansi/nilai profitabilitas $\alpha = 0,05$ atau 5%.

Dalam mengukur pengaruh kualitas pelayanan pegawai unit pelayanan terpadu terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Pemerintah Daerah di Kabupaten Pangkep menggunakan rumus regresi linear berganda.

Tabel 12. Tabel Persamaan Regresi (Coefficients)

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	62.391	8.187		.000
	Keandalan	.151	.338	.053	.655
	Daya Tanggap	-.145	.341	-.056	.671
	Jaminan	2.085	.813	.355	.012
	Perhatian	.583	.655	.127	.375
	Berwujud	.184	.518	.044	.723

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y) :

Sumber : Hasil Analisis Data Primer Menggunakan SPSS *versi 16,0 for windows* tahun 2017

- a. Konstanta sebesar 62,391 menunjukkan bahwa nilai kepuasan pada saat nilai kinerja dalam kualitas yaitu keandalan, daya tanggap, keyakinan, perhatian dan berwujud bernilai 0 maka nilai kepuasan sebesar 62,391 secara signifikan dilihat dari nilai sig 0,000 yang lebih kecil dari taraf signifikansi 5%.

- b. Setiap peningkatan satu satuan penilaian kinerja Keandalan (*Realibility*) X_1 menyebabkan peningkatan nilai kepuasan sebesar 0,151 secara tidak nyata.
- c. Setiap peningkatan satu satuan penilaian kinerja Daya Tanggap (*Responsiveness*) X_2 menyebabkan penurunan nilai kepuasan sebesar 0,145 secara tidak nyata.
- d. Setiap peningkatan satu satuan penilaian kinerja Jaminan (*Assurance*) X_3 menyebabkan peningkatan nilai kepuasan sebesar 2,085 secara signifikan.
- e. Setiap peningkatan satu satuan penilaian kinerja Perhatian (*Emphaty*) X_4 menyebabkan peningkatan nilai kepuasan sebesar 0,583 secara tidak nyata.
- f. Setiap peningkatan satu satuan penilaian kinerja Berwujud (*Tangible*) X_5 menyebabkan peningkatan nilai kepuasan sebesar 0,184 secara tidak nyata.

Untuk mengetahui besarnya persentase hubungan antara variabel keandalan (*realibility*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*emphaty*) dan berwujud (*tangible*) terhadap kepuasan masyarakat digunakan analisis koefisien korelasi dengan menggunakan SPSS 16.0 for Windows sebagai berikut :

Tabel: 13. Output koefisien korelasi (Model Summary)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.472 ^a	.223	.181	8.25769

a. Predictors: (Constant), Berwujud, Keandalan, Jaminan, Daya Tanggap, Perhatian

Sumber : Hasil Analisis Data Primer menggunakan SPSS versi 16.0 for Windows tahun 2017

Hasil analisis hubungan seperti pada tabel 13, diketahui bahwa hubungan antara variabel keandalan (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), perhatian (X_4) dan berwujud (X_5) dengan kepuasan masyarakat (Y) menunjukkan koefisien korelasi (r) sebesar 0,472.

c. Pengujian Hipotesis

1) Uji Normalitas Data (*Chi-Squares*)

Pengujian normalitas digunakan rumus *chi-squares* dengan kriteria tolak hipotesis yang menyatakan bahwa data terdistribusi normal jika harga χ^2 hasil perhitungan lebih besar dari harga χ^2_{tabel} ($\chi^2_{\text{hitung}} > \chi^2_{\text{tabel}}$) pada taraf signifikansi $\alpha = 0,005$.

Rangkuman hasil pengujian normalitas data penelitian ditunjukkan pada tabel 14 berikut ini :

Tabel 14. Uji Normalitas Data

Variabel	χ^2_{hitung}	$\chi^2_{\text{tabel}} (0,05)$	Keterangan
X_1	47.300	23.680	Normal
X_2	60.640	25.000	Normal
X_3	35.660	12.590	Normal
X_4	44.000	16.920	Normal
X_5	44.000	16.920	Normal
Y	33.980	21.410	Normal
X	54.280	52.192	Normal

Sumber : Hasil Analisis Data Primer menggunakan rumus *Chi-Squares* tahun 2017

Keterangan :

X_1 = Keandalan (*Realibility*)

X_2 = Daya Tanggap (*Responsiveness*)

X_3 = Jaminan (*Assurance*)

X_4 = Perhatian (*Emphaty*)

X_5 = Berwujud (*Tangible*)

X = Kualitas Pelayanan

Y = Kepuasan Masyarakat

2) Uji Hipotesis F

Pengujian hipotesis F adalah pengujian untuk menyatakan pengaruh secara serentak atau bersama-sama variabel Keandalan (*Realibility*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Perhatian (*Emphaty*) dan Berwujud (*Tangible*) pada tingkat signifikan tertentu dengan cara membandingkan antara nilai probabilitas dengan taraf signifikan yang digunakan. Hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 15. Tabel ANOVA (Uji F)

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1836.947	5	367.389	5.388	.000 ^a
	Residual	6409.803	94	68.189		
	Total	8246.750	99			

a. Predictors: (Constant), Berwujud, Keandalan, Jaminan, Daya Tanggap, Perhatian

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Hasil Analisis Data Primer menggunakan SPSS versi 16.0 for Windows tahun 2017

Berdasarkan data olahan pada tabel 15 maka diperoleh F_{hitung} (F_{ratio}) sebesar 5,388 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 pada taraf kepercayaan $\alpha = 0,05$ atau 5%

C. Pembahasan

1. Analisis Korelasi dan Regresi Linear Berganda

a. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berguna untuk melihat besarnya pengaruh suatu variabel bebas dengan taraf signifikansi/nilai profitabilitas 0,05 atau 5%.

Atau dapat dijabarkan dengan persamaan berikut :

$$Y = 62,391 + 0,151(X_1) + (-0,145) (X_2) + 2,085(X_3) + 0,583(X_4) + 0,184(X_5)$$

Berdasarkan persamaan tersebut diatas maka dapat diketahui :

Dari hasil pengujian analisis linear berganda diperoleh hasil bahwa besarnya pengaruh variabel bebas kualitas pelayanan pegawai unit pelayanan terpadu yang berupa jaminan (*assurance*) dengan nilai kepuasan sebesar 2,085 dan nilai signifikansi sebesar 0,012 yang berarti lebih kecil daripada taraf signifikansi $\alpha = 0,05$ atau 5% atau memiliki pengaruh secara nyata atau signifikan. Hal ini berarti setiap peningkatan satu satuan penilaian kinerja kualitas pelayanan pegawai unit pelayanan terpadu menyebabkan peningkatan nilai kepuasan masyarakat secara nyata.

Variabel kualitas pelayanan berupa daya tanggap (*responsiveness*) diperoleh nilai kepuasan sebesar minus 0,145 dan nilai signifikansi sebesar 0,655 yang berarti lebih besar dari taraf signifikansi $\alpha = 0,05$ atau 5% atau memiliki pengaruh tidak nyata. Hal ini berarti apabila setiap variabel daya tanggap dilakukan peningkatan satu satuan penilaian kinerja daya tanggap (*responsiveness*) pegawai unit pelayanan terpadu menyebabkan penurunan nilai kepuasan masyarakat secara tidak nyata.

Begitu pula variabel kualitas pelayanan yang berupa Keandalan (*realibility*), Perhatian (*emphaty*) dan Berwujud (*tangible*) diperoleh masing-masing nilai kepuasan sebesar 0,151, 0,583 dan 0,184 dengan nilai signifikansi sebesar 0,655, 0,375 dan 0,723 yang berarti lebih besar dari taraf signifikansi $\alpha = 0,05$ atau 5% atau memiliki pengaruh tidak nyata. Hal ini berarti apabila dilakukan peningkatan satu satuan penilaian kinerja kualitas pelayanan pegawai unit pelayanan terpadu menyebabkan peningkatan nilai kepuasan masyarakat secara tidak nyata.

b. Analisis Koefisien Korelasi (R)

Untuk mengetahui besarnya persentase hubungan antara variabel keandalan (*realibility*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*emphaty*) dan berwujud (*tangible*) terhadap kepuasan masyarakat digunakan analisis koefisien korelasi dengan menggunakan SPSS 16.0 *for Windows*.

Untuk mengetahui koefisien relasi yang ditemukan kuat lemah sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2003:217) tentang pedoman memberikan interpretasi koefisien korelasi (r) sebagai berikut :

Interval koefisien	Tingkat hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

Berdasarkan pedoman tersebut, dapat diketahui bahwa hubungan antara variabel keandalan (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), perhatian (X_4) dan berwujud (X_5) dengan kepuasan masyarakat (Y) berada pada kategori sedang. Sedangkan nilai koefisien determinasinya pada model tabel *Summary* diperoleh koefisien determinan $R^2 = 0,223$ artinya variabel kepuasan masyarakat dapat diterangkan variabilitas sebesar 22,3% dari variabel kualitas pelayanan pegawai unit pelayanan terpadu, sedangkan sisanya sebesar 77,7% adalah akibat faktor lain yang tidak terdapat dalam model regresi yang diamati.

c. Pengujian Hipotesis

1) Uji Normalitas Data (*Chi-Squares*)

Sebelum dilakukan analisis lebih lanjut, terlebih dahulu perlu diketahui apakah data penelitian ini sudah memenuhi persyaratan penggunaan statistik yang akan digunakan dalam pengujian hipotesis. Pengujian persyaratan analisis untuk penggunaan statistik korelasi adalah data yang diperoleh sekurang-kurangnya terdistribusi normal.

Pengujian normalitas digunakan rumus chi-squares dengan kriteria tolak hipotesis yang menyatakan bahwa data terdistribusi normal jika harga χ^2 hasil perhitungan lebih besar dari harga χ^2 tabel ($\chi^2 \text{ hitung} > \chi^2 \text{ tabel}$) pada taraf signifikansi $\alpha = 0,05$.

Kesimpulan hasil pengujian normalitas data penelitian di atas menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat terdistribusi normal.

2) Uji Hipotesis t

Pengujian hipotesis t adalah pengujian masing-masing variabel Keandalan (*Realibility*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Perhatian (*Emphaty*) dan Berwujud (*Tangible*) terhadap kepuasan masyarakat dengan cara membandingkan antara besarnya propabilitas dengan tingkat signifikan tertentu.

Apabila propabilitas lebih kecil daripada taraf signifikansi $\alpha = 0,05$ atau 5%, maka hipotesis diterima yang berarti semua variabel-variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat yakni kepuasan masyarakat dengan menggunakan perangkat lunak *SPSS versi 16.0 for Windows*.

Untuk mengetahui pengujian t tersebut maka dapat dilihat perhitungan t_{hitung} berdasarkan lampiran 4 tersebut, hasil perhitungan secara parsial atau sendiri-sendiri sebagai berikut :

- a. Variabel Keandalan (X_1) secara parsial memiliki pengaruh tidak nyata terhadap kepuasan masyarakat (Y), terlihat dari probabilitas sebesar 0,655 lebih besar dari taraf signifikansi $\alpha = 0,05$ atau 5%.
- b. Variabel Daya Tanggap (X_2) secara parsial memiliki pengaruh tidak nyata terhadap kepuasan masyarakat (Y), terlihat dari probabilitas sebesar 0,671 lebih besar dari taraf signifikansi $\alpha = 0,05$ atau 5%.
- c. Variabel Jaminan (X_3) secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y), terlihat dari probabilitas sebesar 0,012 lebih kecil dari taraf signifikansi $\alpha = 0,05$ atau 5%.

- d. Variabel Perhatian (X_4) secara parsial memiliki pengaruh tidak nyata terhadap kepuasan masyarakat (Y), terlihat dari probabilitas sebesar 0,375 lebih besar dari taraf signifikansi $\alpha = 0,05$ atau 5%.
- e. Variabel Berwujud (X_5) secara parsial memiliki pengaruh tidak nyata terhadap kepuasan masyarakat (Y), terlihat dari probabilitas sebesar 0,723 lebih besar dari taraf signifikansi $\alpha = 0,05$ atau 5%.

Kesimpulan hasil pengujian uji t di atas menunjukkan bahwa hubungan atau pengaruh secara sendiri-sendiri atau parsial hanya variabel kualitas pelayanan berupa jaminan (*assurance*) pegawai unit pelayanan terpadu yang memiliki pengaruh yang nyata atau signifikan terhadap kepuasan masyarakat terlihat dari taraf signifikansi yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ atau 5%.

3) Uji Hipotesis F

Pengujian hipotesis F adalah pengujian untuk menyatakan pengaruh secara serentak atau bersama-sama variabel Keandalan (*Realibility*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Perhatian (*Emphaty*) dan Berwujud (*Tangible*) pada tingkat signifikan tertentu dengan cara membandingkan antara nilai probabilitas dengan taraf signifikan yang digunakan. Hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Berdasarkan data olahan pada tabel 15 maka diperoleh F_{hitung} (F_{ratio}) sebesar 5,388 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 pada taraf kepercayaan $\alpha = 0,05$ atau 5%, karena nilai signifikansi yang lebih kecil daripada taraf signifikan yang digunakan maka berarti H_0 ditolak dengan kesimpulan hipotesis dinyatakan diterima pada taraf $\alpha = 0,05$ atau 5 % atau dapat pula diartikan bahwa ada hubungan linear maupun pengaruh secara simultan dari seluruh variabel independen yaitu Keandalan (*Realibility*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Perhatian (*Emphaty*) dan Berwujud (*Tangible*) terhadap kepuasan masyarakat secara signifikan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan pegawai unit pelayanan terpadu terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada kantor pemerintah daerah di Kabupaten Pangkep, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan pegawai unit pelayanan terpadu terhadap kepuasan masyarakat pada kantor pemerintah daerah di Kabupaten Pangkep merupakan salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas Pelayanan Pemerintah Daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Analisis pengaruh kualitas pelayanan pegawai unit pelayanan terpadu terhadap kepuasan masyarakat pada kantor pemerintah daerah di Kabupaten Pangkep yakni dengan menggunakan analisis regresi linear berganda diperoleh hasil yaitu pengaruh variabel Keandalan (*Realibility*) sebesar nol koma satu lima satu; pengaruh variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) sebesar minus nol koma satu empat lima; pengaruh variabel Jaminan (*Assurance*) sebesar dua koma nol delapan lima; pengaruh variabel Perhatian (*Emphaty*) sebesar nol koma lima delapan tiga; dan pengaruh variabel Berwujud (*Tangible*) sebesar nol koma satu delapan empat. Sedangkan hasil uji F diperoleh nilai signifikansi yang lebih kecil daripada

taraf signifikan yang digunakan maka berarti H_0 ditolak artinya faktor-faktor kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada taraf signifikansi lima persen.

3. Dari hasil analisis koefisien korelasi diketahui bahwa hubungan antara variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sebesar nol koma empat tujuh dua yang berada pada kategori sedang.
4. Koefisien determinasi R kuadrat sebesar nol koma dua dua tiga artinya variabel kepuasan masyarakat dapat diterangkan variabilitas sebesar dua puluh dua koma tiga persen dari variabel kualitas pelayanan, sedangkan sisanya sebesar tujuh puluh tujuh koma tujuh persen adalah akibat faktor lain yang tidak terdapat dalam model regresi yang diamati.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan pegawai unit pelayanan terpadu terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada kantor pemerintah daerah di Kabupaten Pangkep maka disarankan :

1. Supaya lebih meningkatkan variabel kualitas pelayanan yaitu variabel Keandalan (*Realibility*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Perhatian (*Emphaty*) dan Berwujud (*Tangible*). Diharapkan pula agar mempertahankan variabel kualitas pelayanan Jaminan (*Assurance*) pada pegawai unit pelayanan terpadu dengan melihat hasil pengujian data yang telah diujikan sehingga menciptakan kepuasan masyarakat yang maksimal.
2. Hendaknya pihak pemerintah daerah memperhatikan dan berusaha mengoptimalkan kinerja pelayanan terhadap faktor-faktor yang dinilai oleh

masyarakat belum sesuai dengan kinerja pelayanan pegawai unit pelayanan terpadu yang dirasakan terutama Keandalan (*Realibility*) yakni dengan memperhatikan ketelitian dalam memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat agar bebas dari kesalahan-kesalahan yang diakibatkan oleh pegawai bagian pelayanan perizinan, serta variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) yakni dengan mendengarkan baik-baik keluhan masyarakat dan mencari jalan keluarnya, sebaliknya faktor-faktor yang dinilai sesuai dengan harapan masyarakat dipertahankan.

3. Agar kiranya bisa memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan dengan lebih mengutamakan aspek kepuasan, berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. 2009. *Profil Kantor Pelayanan Terpadu Pemerintah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan*. Bundel Paper. Lembaga Pelayanan Terpadu. Pangkep.
- Batinggi. 1997. *Pemerintah, Antara Kualitas dan Kinerja*. Yogyakarta : CV. Alfabeta
- Bulotio, Rusni. 2007. *Analisis Kualitas Pelayanan Pasang Sambungan Baru (PSB) Fixed Phone pada unit pelayanan II PT. Telkom Kandatel Makassar*. Skripsi, Sekolah Ilmu Administrasi, Lembaga Adminsitasi Negara, Makassar.
- Djohan & Rasyid. Pengembangan Aparatur Pemerintahan Daerah dalam Menyongsong Era Otonomi Daerah. Jurnal Volume 7.1. [www.google.com=sistem pelayanan pemerintah](http://www.google.com=sistem%20pelayanan%20pemerintah). Akses 12 Juni 2017.
- Echols dkk. 1992. *Kamus Lengkap Bahasa Inggris – Bahasa Indonesia*. (Edisi Kedua). Jakarta: Erlangga.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kotller, Phillip. 1994. *Marketing Management*. Ny: Mc Graw Hill.
- Lukman, Sampara. 1999. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. [http://www.google.co.id=standar kualitas pelayanan publik](http://www.google.co.id=standar%20kualitas%20pelayanan%20publik). Akses tanggal 18 Juni 2017.
- Moenir,H.A.S. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Osborne & Gaebler. 1992. *The Closer the Government, the Better it Services*. <http://www.indo-skripsi.com>. Akses tanggal 18 Juni 2017.
- Parasuraman, A. Valarie, A. Zeithaml and Leonant L. Beny. 1991. *Delivering Quality Service*. The Free Press, New York.----- 1991. Refmement and Reassessment of The SERQUAL Scale. Journal Retailing, Vlo. 87 No. 4. 1234.
- Poerwadarminta. 2002. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. (Edisi Ketiga). Jakarta: Balai Pustaka.

- Rangkuti & Soegiman. 2002. *Manajemen Pelayanan Publik: Pemerintah dan Masyarakat*. Jakarta: Bumi Aksara Cipta.
- Ratminto & Septi Winarsih, Atik. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, Lijan, Poltak, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiono. 2003. *Statistik non Parameter untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Suhartini. 2007. *Analisis kualitas Pelayanan Izin Gangguan pada Kualitas Pelayanan Administrasi Perizinan Kota Makassar*. Skripsi, Sekolah Ilmu Administrasi, Lembaga Adminsitasi Negara, Makassar.
- Sunarno. 2007. *Efektifitas Pelayanan Pada Sistem Informasi Satu Atap pada Kantor Sistem Satu Atap Kabupaten Takalar*. Skripsi, Sekolah Ilmu Administrasi, Lembaga Adminsitasi Negara, Makassar.
- Supranto, J. 1997. *Statistik (Teori dan Aplikasi)*. Jakarta: Erlangga.
- Suradinata, Ermaya. 1997. *Pemimpin dan Kepemimpinan Daerah, Pendekatan Budaya, Moral dan Etika*. <http://www.indo-skripsi.com>. Akses tanggal 20 Juni 2017.
- Tjiptono, Fandi & Diana, Anastasia. 1997. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Andi Press.
- _____. 2001. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Press.
- Wahyu, Ariani, Dorothea. 2003. *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Yamit, Zulian. 2005. *Manajemen Kualitas*. Yogyakarta: Ekonisia.

L A M P I R A N

FORMAT PENGAJUAN JUDUL SKRIPSI PRODI MANAJEMEN

1. Fenomena yang dikonsultasikan kepada Dosen Pembimbing adalah sebagai berikut:

A. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI PADA UNIT PELAYANAN TERPADU TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN PANGKEP

Permasalahan yang biasa terjadi dalam hal pengurusan sebuah permasalahan seringkali selesai dalam waktu relatif lama. Masyarakat yang sangat membutuhkan pelayanan publik tertentu dalam waktu cepat guna untuk keperluan tertentu sangat dirugikan dengan tidak terselesaikan tepat pada waktunya tersebut. Hal ini bertolak belakang dengan asas cepat tanggap yang semestinya dimiliki oleh birokrasi pemerintahan. Salah satu penyebabnya adalah kurangnya tanggungjawab yang dimiliki oknum aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Selain itu, masyarakat kurang begitu mengetahui tentang prosedur yang harus dijalani. Tahapan-tahapan prosedural ini kurang tersosialisasikan kepada masyarakat. Hal ini menunjukkan adanya sosialisasi yang kurang tentang pelaksanaan prosedur yang benar yang harus dijalani dalam mendapatkan layanan pemerintah, khususnya dalam unit pelayanan publik. Dalam beberapa hal tidak ada sanksi yang tegas dari masyarakat yang membuat birokrasi seakan dimanjakan dalam melaksanakan tugas-tugas pelayanannya kepada masyarakat.

Dengan diberlakukannya Undang-undang No 22 Tahun 1999 tentang otonomi daerah sedikit banyak telah merubah struktur kelembagaan maupun kinerja pemerintah daerah di Indonesia. Hal ini merupakan sebuah bagian dari proses bergulirnya reformasi birokrasi pemerintahan di Indonesia.

Dalam rangka pelaksanaan otonomi, pemerintah daerah memiliki tanggungjawab selain meningkatkan kesejahteraan masyarakat, juga mengedepankan kualitas pelayanan masyarakat yang berkelanjutan. Selama ini perilaku birokrasi lebih bersikap tradisional bahkan feodalistis. Dalam pandangan birokrasi yang demikian, birokrasi berada di atas rakyat dan bukan di tengah-tengah rakyat. Dalam kultur feodal seperti ini, menumbuhkan budaya nepotisme. Sehingga kepentingan masyarakat yang seharusnya diberikan secara adil dan merata tersisihkan oleh faktor kekerabatan atau kedekatan, sehingga hanya orang yang memiliki akses kedekatan inilah yang mendapatkan layanan pemerintah secara prima.

Judul yang diajukan:

1. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI PADA UNIT PELAYANAN TERPADU TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN PANGKEP.
2. PENGARUH MUTASI JABATAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI KANTOR PUSAT PT. SEMEN TONASA (Persero).
3. PENGARUH MOTIVASI KERJA TERHADAP PRODUKTIFITAS KERJA DI KANTOR SAMSAT KABUPATEN PANGKEP.

Makassar, 19 Januari 2017

Dosen Pembimbing



Catatan:

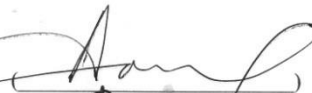
Satu dari beberapa fenomena dan judul yang telah dikonsultasikan mendapat persetujuan dari dosen Pembimbing Akademik.

2. Persetujuan Pembimbing

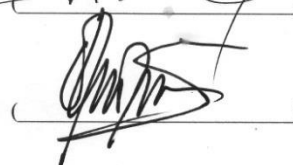
Berdasarkan judul penelitian skripsi yang telah disetujui, selanjutnya meminta kesediaan dosen pembimbing satu dan dua yang ditunjuk oleh Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Makassar:

Tanda Tangan Pembimbing

1. PROF. DR. H. AMIRUDDIN TAWA, M.Si



2. MUH. ICHWAN MUSA, SE. M.Si



Ketua Prodi Manajemen FE UNM Makassar



Dr. Romansyah Sahabuddin, SE., M.Si
NIP: 1963071519880031002



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI

Alamat : Jl.A.P. Pettarani Kampus Gunung Sari Baru Makassar Telp. 889464

Makassar, 3 Februari 2017

Nomor : 0657/UN 36.22/FE/2017

Lamp : -

Hal : Permintaan Izin Melaksanakan PraPenelitian

Yth:

Pimpinan UNIT PELAYANAN TERPADU KABUPATEN PANGKEP

Di

Tempat

Dimohon dengan hormat kiranya kepada mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini, dapat diberikan izin melaksanakan prapenelitian pada:

UNIT PELAYANAN TERPADU KABUPATEN PANGKEP

Dalam rangka penelitian skripsi:

Nama : ANDI SUKRI
Nim : 1393142062
Jurusan/Program Studi : Manajemen/pemasaran
Fakultas : Ekonomi
Dosen Pembimbing :

1. Prof. DR. H Amiruddin Tawe, M.Si
NIP. 19560720 198303 1 003
2. Muh. Ikhwan Musa, SE, M.Si
NIP. 19710216 200701 1 001

Masalah yang diteliti :

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI PADA UNIT PELAYANAN TERPADU TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN PANGKEP”

Atas bantuan dan kerjasamanya, kami ucapkan terimakasih.

Pembantu Dekan Bidang Akademik
Fakultas Ekonomi UNM

Dr. H. Thamrin Tahir, M.Si
NIP. 19620111 198702 1 001

Tembusan:

Ketua Prodi Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Makassar



PEMERINTAH KABUPATEN PANGKAJENE DAN KEPULAUAN
KANTOR KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jalan Sultan Hasanuddin ☎0410) 21200 Ext 146 Pangkajene

Pangkajene, 09 Februari 2017

Nomor : 070/ 034 /II/ KKBK /2017
 Lampiran : -
 Perihal : Izin Penelitian

K e p a d a,
 Yth. Kadis Penanaman Modal dan Pelayanan
 Terpadu Satu Pintu Kab.Pangkep
 Di-

Pangkajene

Berdasarkan Surat Pembantu Dekan Bidang Akademik Fak. Ekonomi UNM Makassar Nomor: 0657/UN36.22/FE/2017 tanggal 03 Februari 2017 Perihal Permohonan Izin Penelitian, maka disampaikan bahwa yang tersebut di bawah ini

N a m a : ANDI SUKRI
 Nim : 1393142062
 Jurusan/Program Studi : Manajemen/Pemasaran
 Fakultas : Ekonomi

Bermaksud akan melakukan Penelitian di daerah/Instansi Saudara dalam rangka penyusunan Skripsi dengan judul :

"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI PADA UNIT PELAYANAN TERPADU TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN PANGKEP"

Penelitian dilaksanakan selama 2 (Dua) Bulan tanggal: 09 Februari s/d 09 April 2017

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, maka pada prinsipnya Pemerintah Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan menyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan:

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan, kepada yang bersangkutan harus melapor kepada Pemerintah setempat.
2. Penelitian tidak menyimpang dari izin yang diberikan.
3. Mentaati semua yang berlaku dan mengindahkan adat-istiadat setempat.
4. Menyerahkan 1 (satu) exemplar copy hasil "PENELITIAN" kepada Bupati Pangkep Cq. Kepala Kantor Kesbangpol.
5. Surat ini akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat izin ini tidak mentaati ketentuan di atas.

Demikian disampaikan untuk diketahui dan menjadi bahan selanjutnya,-

An. B U P A T I
 KEPALA KANTOR
 KANTOR KESATUAN
 BANGSA DAN POLITIK
 Drs. H. LAUKI HASRI, M.Si
 Pembina Tk. I
 9601110 198101 1 005

TEMBUSAN : Kepada Yth

1. Bupati Pangkep di Pangkajene;
2. Pembantu Dekan Bid. Akademik Fak. Ekonomi UNM Makassar di Makassar;
 Sdr(i) Andi Sukri;
 ----- Peringgal-----



PEMERINTAH KABUPATEN PANGKAJENE DAN KEPULAUAN
KANTOR KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jalan Sultan Hasanuddin ☎0410) 21200 Ext 146 Pangkajene

Pangkajene, 09 Februari 2017

Nomor : 070/ 034 /II/ KKBK /2017
 Lampiran : -
 Perihal : Izin Penelitian

Yth . Kepada,
 Kadis Penanaman Modal dan Pelayanan
 Terpadu Satu Pintu Kab.Pangkep
 Di-

Pangkajene

Berdasarkan Surat Pembantu Dekan Bidang Akademik Fak. Ekonomi UNM Makassar Nomor: 0657/UN36.22/FE/2017 tanggal 03 Februari 2017 Perihal Permohonan Izin Penelitian, maka disampaikan bahwa yang tersebut di bawah ini

Nama : ANDI SUKRI
 Nim : 1393142062
 Jurusan/Program Studi : Manajemen/Pemasaran
 Fakultas : Ekonomi

Bermaksud akan melakukan Penelitian di daerah/Instansi Saudara dalam rangka penyusunan Skripsi dengan judul :

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI PADA UNIT PELAYANAN TERPADU TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN PANGKEP”

Penelitian dilaksanakan selama 2 (Dua) Bulan tanggal: 09 Februari s/d 09 April 2017

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, maka pada prinsipnya Pemerintah Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan menyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan:

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan, kepada yang bersangkutan harus melapor kepada Pemerintah setempat.
2. Penelitian tidak menyimpang dari izin yang diberikan.
3. Mentaati semua yang berlaku dan mengindahkan adat-istiadat setempat.
4. Menyerahkan 1 (satu) exemplar copy hasil “PENELITIAN” kepada Bupati Pangkep Cq. Kepala Kantor Kesbangpol.
5. Surat ini akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat izin ini tidak mentaati ketentuan di atas.

Demikian disampaikan untuk diketahui dan menjadi bahan selanjutnya,-

An.BUPATI
 KEPALA KANTOR



Drs. H. LAUKI HASRI, M.Si
 Pembina Tk. I
 19601110 198101 1 005

TEMBUSAN : Kepada Yth

1. Bupati Pangkep di Pangkajene;
 2. Pembantu Dekan Bid. Akademik Fak. Ekonomi UNM Makassar di Makassar;
- Sdr(i) Andi Sukri;*
 ----- *Pertinggal* -----

ANGKET

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI UNIT PELAYANAN TERPADU TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR PEMERINTAH DAERAH DI KABUPATEN PANGKEP.

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh data dalam rangka penyelesaian studi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Makassar (UNM).

Berikut ini diajukan pernyataan-pernyataan sehubungan dengan kualitas pelayanan Pegawai Unit Pelayanan Terpadu Kabupaten Pangkep.

Bapak/Ibu/Saudara(i), sebagai masyarakat pengguna jasa perizinan KPT Kabupaten Pangkep tersebut dengan hormat kiranya sudi memberikan respon terhadap pernyataan-pernyataan yang dimaksud. Data-data yang diperoleh dari hasil respon Bapak/Ibu/Saudara(i) **dijamin kerahasiaannya dan tidak akan merugikan pekerjaan/karir Bapak/Ibu/Saudara(i).**

Jawaban yang jujur dan ikhlas yang Bapak/Ibu/Saudara(i) berikan merupakan suatu bukti bantuan yang sangat berharga bagi pihak KPT Kabupaten Pangkep dalam upaya meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan pegawai unit pelayanan terpadu terhadap masyarakat. Atas segala bantuan Bapak/Ibu/Saudara(i) saya ucapkan terima kasih.

Pangkajene, Maret 2017

Peneliti

ANDI SUKRI

I. IDENTITAS RESPONDEN

1. No. Responden :

2. Nama (Boleh tidak Ditulis) :

3. Alamat :

4. Pendidikan

Berikan tanda yang sesuai

☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ Sarjana

5. Pekerjaan

☐ Pegawai Negeri ☐ Karyawan ☐ Wiraswata

☐ **Petani**
☐ **Lain-lain (.....)**

II. KETERANGAN

Berilah tanda CONTRENG (√) pada tabel penilaian masing-masing indikator yang disediakan.

No	PERNYATAAN	Keandalan (<i>Reliability</i>)				
		Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
1.	Ketetapan waktu yang digunakan dalam pengurusan perizinan					
2.	Dalam memberikan pelayanan perizinan, pegawai bebas dari kesalahan-kesalahan					
3.	Ketelitian pegawai dalam memberikan pelayanan					
4.	Tidak lamanya masyarakat dalam menunggu di tempat antrian					
5.	Prosedur pengurusan perizinan cepat dan lancar.					
6.	Prosedur pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit.					
No	PERNYATAAN	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)				
		Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
1.	Pegawai memberikan tindakan yang cepat saat masyarakat membutuhkan informasi.					
2.	Terdapat papan informasi yang jelas tentang prosedur pelayanan.					
3.	Pegawai mendengarkan baik-baik keluhan masyarakat dan mencari jalan keluarnya					
4.	Pegawai cepat memberikan					

	tanggapan mengenai keluhan yang dihadapi masyarakat.					
5.	Pegawai memberikan informasi yang jelas, mudah dimengerti.					
6.	Penjelasan yang akurat mengenai prosedur pengurusan perizinan.					
No	PERNYATAAN	Jaminan (<i>Assurance</i>)				
		Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
1.	Pegawai menyapa dengan senyuman dan kata-kata yang sopan					
2.	Pegawai memberikan penjelasan yang baik.					
3.	Pegawai memberikan rasa yang aman dan tertib saat masyarakat mengurus perizinan.					
No	PERNYATAAN	Perhatian (<i>Emphaty</i>)				
		Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
1.	Pegawai menyampaikan informasi kepada masyarakat dengan kata yang sopan.					
2.	Dalam memberikan informasi kepada masyarakat disampaikan secara baik dan teratur.					
3.	Pegawai melayani masyarakat tanpa memandang status sosial masyarakat tersebut.					
4.	Pegawai tetap mengutamakan keadilan dalam memberikan pelayanan					
No	PERNYATAAN	Berwujud (<i>Tengible</i>)				
		Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
1.	Ruang pelayanan bersih, rapih, dan nyaman bagi masyarakat					

2.	Tersedianya pusat informasi dalam memudahkan masyarakat untuk memperoleh informasi.					
3.	Peralatan dan sarana pelayanan yang memadai dalam membantu pegawai dalam proses pelayanan perizinan.					
4.	Kerapihan, keserasian dan keseragaman penampilan pegawai.					

No	PERNYATAAN	Kepuasan(Y)				
		Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
1	Merasa nyaman pada saat pegawai memberikan pelayanan					
2	Merasa yakin terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai KPT					
3	Merasa puas atas perhatian yang diberikan pegawai KPT					
4	Fasilitas yang disediakan lengkap					

Regression

[DataSet0]

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Berwujud, Keandalan, Jaminan, Daya Tanggap, ^a Perhatian	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: I Kepuasan Masyarakat (Y)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.472 ^a	.223	.181	8.25769

a. Predictors: (Constant), Berwujud, Keandalan, Jaminan, Daya Tanggap, Perhatian

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1836.947	5	367.389	5.388	.000 ^a
	Residual	6409.803	94	68.189		
	Total	8246.750	99			

a. Predictors: (Constant), Berwujud, Keandalan, Jaminan, Daya Tanggap, Perhatian

b. Dependent Variable: I Kepuasan Masyarakat (Y)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	62.391	8.187		7.621	.000
	Keandalan	.151	.338	.053	.448	.655
	Daya Tanggap	-.145	.341	-.056	-.426	.671
	Jaminan	2.085	.813	.355	2.564	.012
	Perhatian	.583	.655	.127	.891	.375
	Berwujud	.184	.518	.044	.356	.723

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

RIWAYAT HIDUP



ANDI SUKRI, Lahir di Pangkajene kec. Pangkajene Kab. Pangkep pada tanggal, 20 Mei 1995. Merupakan anak pertama dari tiga bersaudara, pasangan Andi Suyuti dan Nur Aenang. Penulis memulai pendidikan di TK Pertiwi Kel. Sapanang pada tahun 2000 dan tamat pada 2001, kemudian lanjut sekolah dasar di SDN 12 Salebbo pada tahun 2001 dan tamat pada tahun 2007, penulis kemudian melanjutkan ke jenjang Sekolah menengah pertama SMPN 1 Bungoro pada tahun 2007 sampai Tahun 2010, kemudian lanjut ke sekolah menengah atas SMAN 1 Bungoro pada Tahun 2010 sampai tahun 2013. Tamat dari sekolah menengah atas penulis kemudian melanjutkan ke jenjang perguruan tinggi dan diterima di Universitas Negeri Makassar pada Tahun 2013 di Program Studi Manajemen konsentrasi Manajemen Pemasaran sampai dengan menyelesaikan jenjang pendidikan Strata Satu (S1) pada tahun 2017.